

Reklamační řád

Preamble

Reklamační řád upřesňuje postup klienta a společnosti EUROPE CALLING, a.s., se sídlem: Praha 4, Modřany, Pod Vinicí 794/21, PSČ 14300, IČ: 27394212 provozující portál Nevolejmi.cz (dále také Nevolejmi.cz či poskytovatel služby), v případě, že přes veškeré úsilí Nevolejte.cz o zachování vysoké kvality poskytované služby, vznikne na straně klienta oprávněný důvod k uplatnění práv z odpovědnosti za vady poskytnuté služby.

Článek I Prevence

Odst.1: Při výběru služby, je nutné, aby zvolený typ služby, přesně odpovídal potřebám a požadavkům klienta. Klient před závazným vybráním nabízené služby vezme zejména v úvahu účelnost jím závazně objednané služby, výši registračního a administrativního poplatku, a podrobně se seznámí se závaznými smluvními podmínkami. V případě, není-li si se svým výběrem nabízené služby, jist, je oprávněn požádat o odbornou konzultaci kompetentní osoby poskytovatele služby na informační telefonické lince poskytovatele služby č. +420 775 856 700.

Odst.2: Po celou dobu účasti na poskytované službě je nutné, aby klient věnoval dostatečnou pozornost závazným pravidlům a podmínkám vztahujících se k využívání služby, zveřejněných na webové prezentaci poskytovatele služby.

Článek II Základní podmínky reklamace služby

Odst.1: Vyskytne-li se u poskytnuté služby vada v plnění na straně poskytovatele služby, má klient právo tuto vadu reklamovat.

Odst.2: Vadou poskytnuté služby se rozumí, je-li tato poskytnuta v rozporu s uzavřenou smlouvou, resp. platnými všeobecně závaznými smluvními podmínkami.

Odst.3: Za vadu poskytnuté služby nelze považovat nerespektování platných právních předpisů třetími subjekty v souvislosti s využitím služby ze strany poskytovatele. V případě, má-li klient důvodné poznatky o porušování platné legislativy třetími subjekty v souvislosti s čerpáním služby poskytovatele, je namístě postup v souladu se Závaznými smluvními podmínkami (dále také ZSP), tj. nedílné součásti smluvního vztahu mezi klientem a poskytovatelem služby.

Odst.4: Uplatní-li klient právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby je Nevolejmi.cz povinná důvodnost reklamace posoudit ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

Odst.5: Reklamace se považuje za řádně uplatněnou, jestliže je reklamována taková služba, která byla poskytnuta společností Nevolejte.cz na základě smluvního vztahu mezi touto společností a klientem.

Odst.6: Odstranění vady poskytnuté služby na základě důvodné reklamace bude provedeno bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 pracovních dnů ode dne důvodného posouzení reklamované vady plnění.

Článek III Místo a způsob uplatnění reklamace služby

Odst.1: Klient uplatňuje reklamaci zejména v písemné formě (e-mail, SMS) v sídle společnosti EUROPE CALLING, a.s. Praha 4, Modřany, Pod Vinicí 794/21, PSČ 14300, IČ: 27394212, s uvedením, že se jedná

o reklamaci služby. V písemné reklamaci musí klient dostatečně určitě uvést rozhodné skutečnosti, na základě nichž reklamaci služby reklamuje. Pro kladné posouzení uplatněné reklamace je klient povinen dostatečně prokázat existenci okolností opravňujících jej k důvodné reklamaci poskytnuté služby.

Odst.2: Společnost EUROPE CALLING.a.s. je povinna písemně, formou e-mailové korespondence, potvrdit klientovi, kdy právo z odpovědnosti za vady poskytnuté služby uplatnil, údaj o způsobu řešení reklamace a o době jejího trvání.

Odst.3: Jakmile klient uplatní některé z práv odpovědnosti za vady služby, je tímto projevem vázán a nemůže volbu uplatněného práva měnit, pokud se písemně nedohodne s poskytovatelem služby jinak.

Článek IV

Lhůty pro uplatnění reklamace služby

Odst.1: Právo z odpovědnosti za vady služby lze uplatnit po celou dobu trvání smluvního vztahu mezi klientem a poskytovatelem služby. Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, ihned jakmile se vada poskytnuté služby vyskytla. Případné prodlení při pokračujícím čerpání služby může být důvodem odmítnutí reklamace.

Článek V

Bližší specifikace pojmu služba a vada služby

Odst.1: Za službu je považována evidence mobilního telefonního čísla klienta (popř. více telefonních čísel klienta) ve veřejně dostupném seznamu mobilních telefonních čísel, vedeném a aktualizovaném poskytovatelem, s označením údaje o tom, že si uživatel (klient) tohoto mobilního telefonního kontaktu nepřeje být oslovován s marketingovými či jinými nabídkami (obchodními sděleními) jakýchkoli třetích subjektů. Dále pak poskytnutí základního právního servisu ve smyslu ujednání dle ZSP v případě, je-li kýmkoli porušeno právo klienta nebýt kontaktován obchodními nabídkami na jím uvedeném mobilním telefonním kontaktu, zařazeném do veřejné databáze spravované poskytovatelem služby. Za vadu poskytnuté služby se zejména považuje prodlení poskytovatele se zařazením klienta resp. jeho mobilního telefonního kontaktu do databáze veřejného seznamu, absence aktualizace mobilního telefonního kontaktu dle pokynů klienta, neposkytnutí základního právního servisu poskytovatele služby v termínech delších než pět pracovních dnů.

Odst.2: Jde-li o vadu služby, má klient právo od uzavřené Smlouvy odstoupit v souladu se závaznými smluvními podmínkami.

Článek VI

Závěrečná ustanovení

Odst.1: Reklamační řád byl vypracován ve smyslu zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, jakož i dalších obecně závazných právních předpisů.

Odst.2: Společnost EUROPE CALLING, a.s. je oprávněna tento reklamační řád kdykoliv dle svého uvážení, avšak v souladu s obecně závaznými právními předpisy měnit či doplňovat. Práva a povinnosti poskytovatele služby a klienta se však řídí zněním reklamačního řádu platného v okamžiku řádného uplatnění reklamace služby klientem. Společnost EUROPE CALLING, a.s. se zavazuje archivovat veškerá znění tohoto reklamačního řádu.

V Praze dne 18. 02. 2010

.....
EUROPE CALLING, a.s.
Mgr. Petr Studnička, MBA
jediný člen představenstva