



The professional SMS gateway

REKLAMAČNÍ ŘÁD KAM SMS

Platné od 1.8.2019

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (v platném znění), zákona č. 634/1992Sb. o ochraně spotřebitele a zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, společnost KAM MEDIA s.r.o., se sídlem Praha 8, Primátorská 296/38, PSČ 180 00, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, C 208554, IČ 25545248, která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právníkou osobou zajišťující sítě elektronických komunikací a poskytující jejich prostřednictvím služby elektronických komunikací.

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých Služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamací vad zboží. Zákazník tím, že schválil Všeobecné podmínky pro poskytování služby KAM SMS (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád

Zákazník má právo uplatnit reklamaci Služby KAM SMS a reklamaci vyúčtování Služeb KAM SMS (viz dále)

2. Výklad základních pojmů

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, která v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definována, mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služby KAM SMS (dále jen „Všeobecné podmínky“). Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

- **Reklamac**e – uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamac e může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti KAM SMS za vady zboží.
- **Vadně poskytnutá služba** – služba, která byla poskytnuta ze strany KAM SMS podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby. Za vadně poskytnutou Službu se dále považuje i porušení povinnosti KAM SMS včas doručit vyúčtování v souladu dle Všeobecných podmínek.
- **Nesprávné vyúčtování** – vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu (cenového plánu), balíčku či sazby z Ceníku.
- **Závada zařízení** – stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.
- **Kupující** – fyzická nebo právní osoba, která si od KAM SMS zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany KAM SMS (dále jen „zboží“).

3. Typy reklamací, rozsah odpovědnosti KAM SMS

Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci

- na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování;
- na poskytovanou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby.

KAM SMS neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel. Nad rámec zákonné úpravy KAM SMS neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u KAM SMS odpovídá KAM SMS kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží KAM SMS odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu 12měsíční či výslovně smlouvené záruky. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku ztráty, opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti měsíců. V případě ztráty, opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu

do SIM karty či zařízení dodané KAM SMS, má KAM SMS právo na náhradu takovéto škody, a i případné nahrazení SIM karty či zařízení dle platného Ceníku.

4. Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická osoba, která s KAM SMS uzavřela ohledně poskytování Služeb smlouvu, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejhodnějším dokladem smlouva, záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad, i bez těchto dokladů je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem.

Reklamací ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, nebo ústně osobním jednáním v kontaktním místě KAM PHONE. KAM PHONE může dále určit telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamací následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamací. V případě vady zboží zakoupeného od KAM PHONE se reklamacie uplatňuje osobně po předchozí telefonické objednávce na kontaktním místě KAM PHONE s tím, že reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit.

Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.

Nevyhoví-li KAM SMS reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

5. Lhůty pro podání reklamace

Reklamací na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u KAM SMS bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby.

Reklamací na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamací, jinak právo zanikne.

6. Lhůty pro vyřízení reklamací

KAM SMS vyřizuje reklamacie ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do 30 dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.

V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání se zahraničním poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se KAM SMS s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

7. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za Služby

V případě, že je reklamacie vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má účastník podle charakteru vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby.

Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je KAM PHONE povinen přeplatek vrátit prostřednictvím dobropisu vystaveného pro takový účel.

8. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.

Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách www.kamsms.cz s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Všeobecné podmínky.

Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 8. 2019.