

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti **COOP Mobil s.r.o.** se sídlem U Rajské zahrady 3, 130 00 Praha 3, IČO: 02129485,
DIČ: CZ02129485, zapsané v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 215662

OBSAH

1. Úvod.....	2
2. Podání reklamace.....	2
3. Reklamace na poskytovanou službu	2
3.1. Reklamace na vyúčtování ceny	3
4. Reklamace zařízení	3
4.1. Reklamace pronajatého zařízení	3
4.2. Reklamace zařízení zakoupeného Účastníkem.....	3
4.2.1. Záruční podmínky zařízení	3
4.2.2. Zařízení poškozené dopravou.....	4
5. Vyřízení reklamace	4
5.1. Vyřízení reklamace u poskytované služby	4
5.2. Vyřizování reklamace zakoupeného zařízení	4
5.2.1. Lhůty pro uplatnění reklamace	4
5.2.2. Postup vyřízení reklamace	4
5.3. Paušální náhrady	5
5.3.1. Náhrada při zpoždění	5
5.3.2. Náhrada při zneužití	5
5.3.3. Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace	5
6. Ostatní ustanovení	5

1. ÚVOD

Společnost COOP Mobil s.r.o. jako Poskytovatel veřejně dostupných služeb elektronických komunikací má zájem poskytovat služby bezchybně, včas a vždy v souladu s platnou legislativou a aktuálními Všeobecnými obchodními podmínkami. Pokud však dojde u poskytované služby nebo u HW zařízení dodávaného s poskytovanou službou k nefunkčnosti nebo vadě, může Účastník využít svého práva uplatnit reklamaci:

- na nedodržení kvalitativních parametrů nebo nedostupnost nebo nefunkčnost poskytnuté služby,
- na nesprávné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v daném kalendářním měsíci,
- na vadu zařízení dodaného ke službě nebo zakoupeného Účastníkem od Poskytovatele.

Účastník má nárok na tzv. paušální náhrady, poruší-li Poskytovatel své povinnosti v případech, kdy

- dojde ke zpoždění nebo zneužití při přenosu služby k jinému poskytovateli (přenos mobilního čísla nebo změna poskytovatele internetu),
- poskytovatel nedodrží sjednaný termín instalace služby nebo opravy.

Právo na paušální náhradu může Účastník uplatnit formou reklamace. K uplatnění reklamace vyplní pravdivě Reklamační formulář a zašle jej Poskytovateli.

2. PODÁNÍ REKLAMACE

Právo na uplatnění reklamace má:

- a) Účastník,
- b) v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem,
- c) oprávněný dědic či právní nástupce Účastníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně s Účastníkem, resp. s osobou zmocněnou či oprávněnou.

Reklamaci lze podat

- písemně na poštovní doručovací adresu Zákaznického centra Poskytovatele:
COOP Mobil s.r.o., tř. Karla IV. 468/18, 500 02 Hradec Králové 2
- elektronicky z e-mailové adresy Účastníka na elektronickou adresu Zákaznického centra Poskytovatele podpora@coopmobil.cz
- S výhodou lze použít **předvyplněný formulář** na webu Poskytovatele v sekci **Ke stažení** na adrese <https://www.coopmobil.cz/ke-stazeni/>

Reklamace musí vždy obsahovat jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Účastníka služby, jeho telefonní číslo, označení, zda se jedná o reklamaci kvality služby, ceny nebo zařízení, čas nebo období reklamované události a co nej přesnější popis závady.

3. REKLAMACE NA POSKYTOVANOU SLUŽBU

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 2 měsíců** ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Ve svém podání Účastník uvede, kdy byla závada zjištěna, čím se projevovала, jak dlouho trvala a případně další informace důležité pro její posouzení. Pokud bude Poskytovatel potřebovat doplnění informací o závadě, vyžádá si je neprodleně na kontaktní adrese Účastníka. Do doby obdržení odpovědi od Účastníka se reklamační řízení přerušuje.

Poskytovatel vyřídí reklamaci **do 1 měsíce** od doručení. Vyžaduje-li však vyřízení reklamace projednání se zahraničními poskytovateli, může být lhůta prodloužena **maximálně na 2 měsíce**.

Poskytovatel uzná reklamaci jako oprávněnou, pokud službu neposkytl v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo služba neodpovídala platným právním předpisům. Neodpovídá však za vadu služby, pokud byla způsobena poruchou nebo špatným nastavením koncového zařízení Účastníka, rozhodnutím centrálního orgánu nebo změnou obecně závazných předpisů a jinými okolnostmi, které jsou prokazatelně mimo vliv Poskytovatele.

Poskytovatel provozující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

3.1. Reklamáce na vyúčtování ceny

Reklamaci na správnost vyúčtování ceny za služby je nutné podat **do 2 měsíců** od data doručení vyúčtování Účastníkovi, jinak právo na reklamaci zaniká. Účastník v popisu reklamáce označí sporné období a konkrétní položky vyúčtování, kterých se podání týká. Poskytovatel námitky Účastníka ověří, Účastníka o výsledku svého šetření informuje a v případě uznání reklamáce jej odškodní podle článku 5.1. Vyřízení reklamáce u poskytované služby. Podání reklamáce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

4. REKLAMACE ZAŘÍZENÍ

Poskytovatel k vybraným službám může Účastníkovi nabídnout zařízení nezbytné k využívání služby, a to buď jako

- dlouhodobý pronájem zařízení, které však zůstává ve vlastnictví Poskytovatele,
- zakoupení zařízení, které tím přechází do vlastnictví Účastníka.

4.1. Reklamáce pronajatého zařízení

U pronajatého zařízení, které je součástí poskytované služby, řeší Poskytovatel reklamaci vadného zařízení výměnou za nové zařízení, tj. odešle Účastníkovi nové zařízení a Účastník odešle vadné zařízení i s příslušenstvím na adresu servisního střediska Poskytovatele, kterou Účastníkovi Poskytovatel v rámci reklamačního řízení oznámí.

Pokud servisní středisko reklamované zařízení opraví a přitom zjistí, že k závadě zařízení došlo některým ze způsobu popsaných v bodě 4.2.1. tohoto Reklamačního řádu, **může** Poskytovatel Účastníkovi cenu opravy zařízení předepsat k náhradě.

4.2. Reklamáce zařízení zakoupeného Účastníkem

4.2.1. Záruční podmínky zařízení

V případě, že se po převzetí zařízení zakoupeného Účastníkem vyskytnou v záruční době vady zařízení, může Účastník uplatnit reklamaci. Lhůta k uplatnění práv z odpovědnosti Poskytovatele za vady (dříve záruční doba) se řídí platnými ustanoveními zákona, činí **24 měsíců** pro Spotřebitele a drobného podnikatele*) a 12 měsíců pro ostatní podnikající právnické osoby. Lhůta začíná běžet dnem převzetí zařízení Účastníkem.

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

**) Za drobného podnikatele se považuje podnikatel, pokud zaměstnává méně než 10 zaměstnanců a jeho aktiva/majetek nebo obrát/příjmy nepřesahují korunový ekvivalent 2 mil. EUR ročně – viz výkladové stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí MPO 25075/15/61100 k Doporučení Evropské komise 2003/361/ES ze dne 6. 5. 2003*

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodbornou instalací nebo zanedbáním údržby,
- b) používáním zařízení v podmínkách, které neodpovídají parametrům daných výrobcem či prodejcem,
- c) výpadkem nebo přepětím elektrické sítě,
- d) živly nebo jinou vyšší mocí,

- e) nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- f) pokud se závada projevuje pouze u softwaru, u kterého není Účastník schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného softwaru a spotřebního materiálu,
- g) při chybně provedeném upgradu firmware apod.

4.2.2. Zařízení poškozené dopravou

Účastník je oprávněn odmítnout převzetí zařízení od přepravce je-li přepravní obal značným způsobem poškozen a zařízení uvnitř může být poškozeno. Pokud bude Účastník chtít přesto zařízení převzít, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen se Účastníkem sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu zásilky, dopravce vyřídí reklamaci. Účastník je povinen rozbalit zásilku v přítomnosti dopravce a zjistit stav doručeného zařízení. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

5. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

5.1. Vyřízení reklamace u poskytované služby

Jestliže reklamace je shledána oprávněnou, přísluší Účastníkovi odškodnění v následujícím rozsahu:

- u reklamace na poskytovanou službu ve výši proporcionální části měsíční platby za dobu, kdy reklamovaná dílčí služba nebyla řádně poskytována, pokud závada trvala déle než 12 hodin,
- u reklamace na vyúčtování ceny ve výši rozdílu mezi správným a chybným vyúčtováním.

Přiznaná částka odškodnění se započte do měsíčního vyúčtování následujícího po vyhodnocení reklamace Poskytovatelem. Pokud by výše měsíčního vyúčtování nepostačovala, bude zbývající částka započtena do následujících vyúčtování. Jestliže však výše odškodnění přesáhne částku 5.000,-Kč, bude odškodnění jednorázově poukázáno na autorizovaný účet Účastníka.

U reklamací, které jsou vyhodnoceny jako neoprávněné, odškodnění Účastníkovi nepřísluší. Poskytovatel nicméně vyvine veškeré úsilí, aby uvedl poskytování služeb v co nejkratší době do bezvadného stavu.

5.2. Vyřizování reklamace zakoupeného zařízení

5.2.1. Lhůty pro uplatnění reklamace

Je-li Účastník Spotřebitelem, může reklamaci na zakoupené zařízení uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od jeho převzetí (doručení Účastníkovi).

Je-li však Účastník podnikající fyzickou nebo právnickou osobou, nevztahuje se na něj ochrana jako na Spotřebitele a může reklamaci na zakoupené zařízení uplatnit ve lhůtě 12 měsíců od jeho převzetí.

5.2.2. Postup vyřízení reklamace

- a) Účastník doručí reklamované zařízení na vlastní náklady na adresu servisního střediska Poskytovatele, kterou Účastníkovi Poskytovatel v rámci reklamačního řízení oznámí.
- b) Doporučujeme zařízení k reklamaci dodat včetně veškerého příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu.
- c) Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo prodávajícímu doručeno reklamované zboží.
- d) Reklamaci doporučujeme uplatnit vyplněním a odesláním formuláře umístěného v sekci **Ke stažení** na webu Poskytovatele www.coopmobil.cz
- e) Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena **do 30 kalendářních dnů**.
- f) Po vyřízení reklamace dostane Účastník jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně potvrzení o provedení případné opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

- g) Oznámení o vyřízení reklamace je Účastníkovi odesláno stejnou cestou, jakou Účastník při reklamaci použil. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zařízení, obdrží Účastník nové sériové číslo vyměněného zařízení.

5.3. Paušální náhrady

Účastník má právo na paušální náhrady podle vyhlášky 529/2021 Sb. platné od 1.1.2022 ve výši uvedené v následujícím textu. Toto právo může uplatnit podáním reklamace na příslušnou službu.

5.3.1. Náhrada při zpoždění

Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč.

Je-li současně převáděno více čísel jednoho Účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle předchozího odstavce.

5.3.2. Náhrada při zneužití

Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím.

5.3.3. Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

Nedodrží-li Poskytovatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo poskytovatel internetu ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení.

Má-li však Poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200,- Kč, náleží Účastníkovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1.000,- Kč.

Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží Účastníkovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

6. OSTATNÍ USTANOVENÍ

Reklamační řád je nedílnou součástí smluvních ujednání mezi Účastníkem a Poskytovatelem a Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Pokud Účastník nesouhlasí s vyřízením reklamace na poskytnuté služby elektronických komunikací, má právo uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

V případě, že Účastník s vyřízením reklamace u zařízení potřebného k poskytované službě nesouhlasí, může se obrátit na Českou obchodní inspekci, případně další subjekty, které splňují zákonné požadavky na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů.

V souladu s občanským zákoníkem má Účastník právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění oprávněné reklamace zakoupeného zařízení. Právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí záruční lhůty.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 9. 2026.