

Tento reklamační řád a záruční podmínky společnosti Planet A, a.s., IČ: 00537012, se sídlem U Hellady 697/4, Praha 4 - Michle, 140 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 118 (dále jen „poskytovatel“) upravují postup při uplatňování reklamací poskytovaných služeb elektrotechnických komunikací a dodávaných výrobků (zařízení), tedy práva účastníka či kupujícího z odpovědnosti za vady, způsoby a lhůty pro jejich uplatnění a tedy záruční podmínky.

Veškeré reklamace jsou řešeny v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

### A. REKLAMACE SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ A LHŮTY PRO JEJICH UPLATNĚNÍ

1. Účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací; uživatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu elektronických komunikací.
2. Účastník, příp. uživatel nebo osoba účastníkem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytovanou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb).
3. Reklamace se uplatňují zpravidla písemně na adrese zákaznického centra (nebo na adrese jeho sídla), příp. telefonicky na call centru (je doporučeno podání reklamace osobně na zákaznickém centru nebo zaslání doporučenou poštou). Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupná na [www.a1m.cz](http://www.a1m.cz). Reklamace by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu účastníka, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
4. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a účastník se tak nezbujuje povinnosti reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
5. Reklamaci na poskytnutou službu je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
6. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nepozději však do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
7. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace, buď formou vystaveného dobropisu, nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví ZoEK.
9. Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele (zařízení potřebná k užívání služeb). V takovýchto případech se pro vyřízení reklamací použije občanský zákoník.
10. Účastník je oprávněn obracet se na poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy, se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
11. Účastník bere na vědomí, že poskytovatel při vyřizování reklamací na poskytovanou službu usiluje o dodržování principů síťové neutrality, tj. nakládat při poskytování služeb přístupu k internetu s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení nebo naručování a bez ohledu na odesílatele a příjemce, na obsah, ke kterému se přistupuje nebo který se šíří, na používané či poskytované aplikace nebo služby nebo na použité koncové zařízení. Vyjimkou mohou být zejména případy zavádění transparentních, nediskriminačních a objektivních opatření přiměřeného řízení provozu.
12. Veškeré reklamace budou řešeny v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami a platnými právními předpisy.

**B. REKLAMACE VĚCÍ (VÝROBKŮ, ZAŘÍZENÍ) ZAKOUPENÝCH OD POSKYTOVATELE**

1. Poskytovatel je v případě prodeje a koupě věcí (výrobku a zařízení) v postavení prodávajícího.
2. Záruční doba na věci zakoupené od poskytovatele činí 24 měsíců od převzetí věci.
3. Reklamaci je možné uplatnit u poskytovatele na adrese jeho sídla nebo na jeho Zákaznickém centru, mimo jiné také vyplněním formuláře dostupného na [www.a1m.cz](http://www.a1m.cz).
4. Při uplatnění reklamace je nutné předložit doklad o zakoupení věci.
5. Pokud kupující uplatní právo na reklamaci věci, potvrdí mu poskytovatel v písemné formě, kdy reklamaci a tedy právo z vadného plnění uplatnil, stav převzaté věci, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání (poskytovatel tedy kupujícímu potvrdí přijetí reklamace).
6. Reklamace musí být poskytovatelem jako prodávajícím vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy je reklamace vyřízena a kupující je povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává; o tuto dobu se záruční doba prodlužuje.
7. Práva z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil.
8. Další rozsah, podmínky a způsob uplatnění nároků plynoucích z vady věci (reklamace), která je předmětem koupě, a které nejsou uvedeny v tomto reklamačním řádu, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., v platném znění. Další práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou, nejsou dotčena.
9. Subjektem mimosoudního řešení případného spotřebitelského sporu z kupní smlouvy (tedy v případě zakoupení věci od poskytovatele) je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz))