

## REKLAMAČNÍ ŘÁD QUADRUPLE A.S.

Smluvní vztah se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti Quadruple a.s. (faynmobil.cz/formulare) v platném znění a zákony ČR, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění. Tento dokument pouze zjednodušeně rekapituluje zásadní oblasti týkající se reklamací.

### 1. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační řád stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti Quadruple a.s. (dále jen „Operátor nebo Prodávající“) za vady při poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou poskytovány služby.

### 2. Reklamační řád služeb

**Kodex** – Kodex ochrany osobních údajů.

Každý zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře.

#### 2.1. Reklamace musí obsahovat

- a) jedná-li se o závadu v poskytování služby: jasné označení, že se jedná o „Reklamaci“, jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Účastníka, telefonní číslo (Identifikátor telefonního účtu), identifikaci služby a popis závady
- b) jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Účastníka, telefonní číslo (Identifikátor telefonního účtu) a označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se reklamace týká.

Reklamaci je doporučeno uplatnit písemnou formou zaslanou na adresu pobočky Quadruple a.s., tř. Karla IV. 468, 500 02 Hradec Králové nebo na [podpora@faynmobil.cz](mailto:podpora@faynmobil.cz).

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

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

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede Operátor výhradně s Účastníkem nebo oprávněnou osobou (viz výše).

#### 2.2. Vyřizování reklamace

Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou Reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídit Poskytovatel tuto Reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této Reklamace. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou Reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou Reklamaci. Oznámení je provedeno stejnou cestou, jakou iniciuje na začátku Účastník.

V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamace, se může Účastník obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).