



## Reklamace služeb elektronických komunikací

### ČLÁNEK I.

#### Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování Vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“). Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti 3ton s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“).

### ČLÁNEK II.

#### Výklad základních pojmů

Reklamace - uplatnění Vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamaci můžete podat na vyúčtování ceny, služby (dále jen „vyúčtování“) nebo na poskytovanou službu.

Osoba oprávněná podat reklamaci - zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

### ČLÁNEK III.

#### Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme Vám (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

- Služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
- Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům, nebo
- Za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

## 3TON s.r.o.

Telefon +420 791 922 722  
IČ 281 85 803

Klimentská 1216/46  
Praha City Center, 11002

www.3ton.eu  
info@3ton.eu



## ČLÁNEK IV.

### Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamaci můžete uplatnit písemně s vyplněním Reklamačního protokolu. Reklamační protokol musí obsahovat datum podání, jméno, bydliště reklamujícího, telefonní číslo, přesný důvod reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

### Místo uplatnění reklamace:

Reklamační protokol se uplatňuje písemně na adrese:

Klimentská 1216/46, Praha 1 PSČ 110 00.

### Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamační protokol vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;
2. Reklamační protokol předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
3. Reklamační protokol týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.

## ČLÁNEK V.

### Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamační protokol se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamační protokol se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace 3tonu. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním poskytovatelem, vyřizuje se reklamační protokol nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení 3tonu.

## ČLÁNEK VI.

### Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

V případě, že je reklamační protokol vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Přeplatek či zaplacené ceny Vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích

## 3TON s.r.o.

Telefon +420 791 922 722  
IČ 281 85 803

Klimentská 1216/46  
Praha City Center, 11002

www.3ton.eu  
info@3ton.eu



období, můžeme se dohodnout na jiném způsobu vrácení.

Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

## ČLÁNEK VII.

### Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme Vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku "K platbě celkem" uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamace (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka Vám bude zaslána na Vaši poslední známou adresu.

V souladu s příslušnými právními předpisy Vám však neposkytneme náhradu škody, která Vám vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny služby (výše slevy je závislá na našem posouzení), nebo po dohodě s Vámi poskytneme službu náhradním způsobem.

V ostatních případech odpovídáme za škodu, která Vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovenými v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

## ČLÁNEK VIII.

### Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením reklamace nesouhlasíte, máte právo podat námítky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech 3tonu prodejnách a na internetové stránce [www.3ton.eu](http://www.3ton.eu).
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.05.2016.

## 3TON s.r.o.

Telefon +420 791 922 722  
IČ 281 85 803

Klimentská 1216/46  
Praha City Center, 11002

[www.3ton.eu](http://www.3ton.eu)  
[info@3ton.eu](mailto:info@3ton.eu)

