

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

Všeobecné podmínky poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti CellBest s.r.o. (dále jen Podmínky) stanovují podmínky poskytování telekomunikačních služeb a podmínky uzavření Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb mezi Uživatelem a Poskytovatelem a jsou její nedílnou součástí. Podmínky se řídí právním řádem České republiky, především zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. Podmínky jsou zveřejněny na www stránkách Poskytovatele a v každé provozovně Poskytovatele.

1. Poskytovatel

1.1. Poskytovatelem je společnost CellBest s.r.o., IČ: 28628101 se sídlem Hodolanská 413/32, 779 00 Olomouc, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 44764 (dále jen Poskytovatel), která poskytuje telekomunikační služby Uživateli, nebo zajišťuje jejich poskytování zprostředkováním služeb jiných subjektů.

2. Uživatel

2.1. Uživatelem je každá právnická nebo fyzická osoba, která má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb.

3. Smlouva

3.1. Uživatel a Poskytovatel uzavírají Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva), tento smluvní vztah se řídí a je v souladu s občanským zákoníkem.

4. Služba a úhrada služeb

4.1. Telekomunikační služba (dále jen Služba) je definována popisem Služby, který je součástí Smlouvy (popřípadě její přílohou).

4.2. Poskytovatel v měsíčním intervalu připravuje vyúčtování za poskytovanou Službu (dále jen Vyúčtování).

4.3. Uživatel platí úhradu za Službu dle Vyúčtování a to bezhotovostní transakcí na základě údajů uvedených v platebním příkazu. Platbu provádí Uživatel včas, do splatnosti uvedené na platebním příkazu.

5. Reklama

5.1. Podání reklama

5.1.1. Uživatel může podat reklamu několika způsoby, a to:

- a) Písemnou formou na adresu Poskytovatele uvedenou v bodě 1.1. tohoto dokumentu.
- b) Telefonicky na linku 585 631 175.
- c) Elektronickou cestou na adresu info@cellbest.biz.

5.1.2. Pokud je reklama podána formou uvedenou v bodě b), je Uživatel povinen zaslat reklamu písemnou formou na adresu Poskytovatele, a to do 5 pracovních dnů od podání reklama.

5.1.3. Reklama musí obsahovat:

- a) Jméno, příjmení Uživatele a platnou adresu, na kterou bude zaslán výsledek šetření reklama. V případě, že jde o právnickou osobu, uvádí se obchodní firma, název a adresa jejího sídla, kontaktní osoba.
- b) Popis případu s uvedením údajů nezbytných pro řešení reklama a popis způsobu, jak byl Uživatel dotčen na svých právech.
- c) Přílohy obsahující dokumentaci k reklamaci

5.1.4. Reklama není možné řešit pokud:

- a) Případ popsáný v reklamaci se netýká chování Poskytovatele, jim nabízených produktů ani jeho zástupců.
- b) Ve věci rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem zahájeno.

5.2. Přijetí a vyřízení reklama

5.2.1. Reklama po doručení na adresu Poskytovatele je předána odpovědnému pracovníkovi, který zajistí zaevidování a řešení reklama na straně Poskytovatele. Reklama jsou vyřizovány v pořadí dle jejich přijetí Poskytovateli.

5.2.2. Lhůta pro vyřízení reklama je 30 pracovních dnů od přijetí reklama Poskytovatelem. V případě, že ze závažných důvodů nelze vyříditi reklamaci ve výše uvedené lhůtě, je Uživatel o této skutečnosti písemně informován.

5.2.3. Poskytovatel si vyhrazuje právo vyžádat od Uživatele doplnění reklama tak, aby bylo umožněno její úspěšné vyřešení. V takovém případě je pozastavena lhůta k vyřízení reklama do doby doručení doplňujících údajů Uživatele na adresu Poskytovatele.

5.2.4. Průběh řešení reklama uvnitř firmy je stanoven vnitřním pokynem Poskytovatele určeným pouze pro vnitřní

potřebu Poskytovatele.

5.3. Informování Uživatele o výsledku řešení reklamace

5.3.1. Uživatel je ve výše uvedené lhůtě 30 pracovních dnů od přijetí reklamace informován o výsledku řešení reklamace, a to písemně formou doporučeného dopisu na adresu uvedenou v jím zaslané reklamaci. Pokud je reklamace podána prostřednictvím smluvního partnera (tj. partnera, jejichž produkty Poskytovatel nabízí), Poskytovatel informuje o výsledku řešení reklamace pouze tohoto partnera, prostřednictvím, kterého byla reklamace podána.

5.4. Podání odvolání

5.4.1. Pokud Uživatel není spokojen s výsledkem řešení reklamace, může podat odvolání proti výsledku řešení reklamace, a to do 10 pracovních dnů od doručení rozhodnutí Odpovědného pracovníka na adresu Uživatele. V tomto případě začíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení odvolání.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1.** Za technický stav veřejné telefonní sítě a mobilní telefonní sítě zodpovídají jejich Operátoři a provoz takové sítě se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami Operátora.
- 6.2.** V případě rozporu mezi ustanoveními sjednanými Smlouvou a Všeobecnými podmínkami poskytování služeb jsou nadřazena vždy ustanovení sjednaná ve Smlouvě.
- 6.3.** Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne **20. dubna 2015** a ruší a nahrazují předchozí Všeobecné podmínky Poskytovatele. Tyto Všeobecné podmínky pozbývají účinnosti nabytím účinnosti pozdějších Všeobecných podmínek.