

## Reklamační řád ApiSendSMS

### Poskytovatel

WTI LLC, Registrační číslo: 2015-000693891, 2232 Dell Range Blvd Ste 245, Cheyenne, WY 82009, stát Wyoming, USA (dále jen "WTI LLC") prostřednictvím WTI LLC o.z., odštěpný závod, IČ: 09828397, se sídlem Světova 523/1, PSČ 180 00, Praha 8 - Libeň, Česká republika, Datová schránka: u9d5r2x, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 79642

### Základní informace

Tento Reklamační řád platí pro Zákazníky služby ApiSendSMS. Reklamační řád blíže upravuje práva a povinnosti Zákazníka, coby uživatele Služby ApiSendSMS a práva a povinnosti Poskytovatele. Zákazník tím, že schválil Všeobecné podmínky pro poskytování služby ApiSendSMS (dále jen „Podmínky“), rovněž potvrdil, že akceptuje a schvaluje tento Reklamační řád. Tímto Reklamačním řádem se řídí vzájemné vztahy Zákazníka a Poskytovatele v případě reklamace Služby ApiSendSMS, případně reklamace vyúčtování za Služby ApiSendSMS a je tedy závazný pro obě smluvní strany. Reklamační řád je platný v rozsahu a znění, které je jako účinné uveřejněno na webových stránkách [www.ApiSendSMS.com](http://www.ApiSendSMS.com) s tím, že Reklamační řád podléhá změnám za stejných podmínek jako Podmínky. Pokud není vztah mezi Zákazníkem a Poskytovatelem výslovně upraven tímto Reklamačním řádem, použijí se příslušná ustanovení zák. č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník) a zák. č. 127/2005 Sb. (Zákon o elektronických komunikacích) v platném znění. Zákazník má právo uplatnit reklamaci Služby ApiSendSMS a reklamaci vyúčtování Služeb ApiSendSMS (viz dále).

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi (s omezeními níže uváděnými a v čl.9 Všeobecných obchodních podmínek a ostatních článků VOP) za poskytovanou Službu a její vyúčtování, a to pokud: (i) Služba nebyla poskytnutá v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům nebo dohodnuté kvalitě, množství, rozsahu či ceně, (ii) za poskytnutou Službu nebyla správně vyúčtována cena. Pokud však bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, není Poskytovatel povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby ApiSendSMS nebo vadného poskytnutí Služby ApiSendSMS. Pokud není v tomto Reklamačním řádu výslovně uvedeno jinak, mají slova s velkým počátečním písmenem význam definovaný v Podmínkách.

### Postup při reklamaci Služby ApiSendSMS

Poskytovatel a Zákazník sjednávají v tomto článku následujícím způsobem podmínky reklamačního řízení týkající se Služby ApiSendSMS poskytované Poskytovatelem. Reklamaci na poskytovanou Službu ApiSendSMS je Zákazník oprávněn uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby ApiSendSMS, jinak právo zanikne.

Zákazník může uplatnit reklamaci jedním z dále uvedených způsobů:

- telefonicky: na čísle +420 777 166 238
- emailem na adresu: [Support@ApiSendSMS.com](mailto:Support@ApiSendSMS.com)
- kontaktním formulářem, který je umístěn v Uživatelském prostředí každého zákazníka

Při nahlašování reklamace je Zákazník povinen uvést:

- Jméno, Příjmení / Název Firmy, IČ
- Registrační e-mail
- Popis závady (a buď označením vady, nebo oznámením, jak se vada projevuje)
- Počátek reklamačního řízení je počítán od okamžiku nahlášení nefunkční služby, resp. Nahlášení závady s uvedením kompletních údajů (viz výše) (od okamžiku, který nastane později).

O průběhu reklamace (řešení závady) bude Zákazník průběžně informován.

Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamacе vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Pokud by bylo Službu možno využít jen částečně, anebo by ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je Poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu ani jinou újmu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby ApiSendSMS nebo vadného poskytnutí Služby ApiSendSMS.

### **Postup při reklamaci vyúčtování Služeb ApiSendSMS**

Zákazník má právo písemně uplatnit u Poskytovatele nesprávnost vyúčtování ceny za poskytnutou Službu ApiSendSMS. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu ApiSendSMS, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Zákazník oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

Reklamacе musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, musí být reklamacе vyřízena nejpozději do 2 měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Zákazníkem nedohodne na delší lhůtě.

Zjistí-li Poskytovatel na základě reklamace, že došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Zákazníka, je povinen vrátit přeplatek ceny do 1 měsíce od vyřízení reklamace, a to formou snížení částky v následujícím vyúčtování, a v případě, že nebude takový postup možný (např. v případě ukončení Smlouvy, v případě, kdy by následující vyúčtování bylo doručováno později než 1 měsíc po vyřízení reklamace, v případě, že by výše přeplatku převyšovala následující vyúčtování, apod.) zasláním částky na účet Zákazníka nebo na poslední známou adresu Zákazníka, to vše, pokud nebude dohodnuto se Zákazníkem jinak. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Zákazníka není Poskytovatel povinen uhrazovat Zákazníkům náhradu škody ani jiné újmy, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

### **Společná ustanovení**

Pokud nebude Zákazník s řešením reklamace souhlasit, může do jednoho měsíce od vyřízení reklamace uplatnit námitky proti vyřízení reklamace u příslušného úřadu. Ujednání o limitaci odpovědnosti Poskytovatele za újmu (pro případy, kdy Poskytovatel za způsobenou újmu odpovídá) jsou uvedena v Podmínkách. Zákazník, který uzavřel Smlouvu v postavení spotřebitele, může v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, řešit spory vyplývající ze Smlouvy i mimosoudně. Spory ze Smlouvy, nedojde-li mezi stranami k dohodě o smírném vyřešení sporu, nelze s výjimkou výše uvedenou řešit mimosoudní nebo správní řízení. Reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách [www.ApiSendSMS.com](http://www.ApiSendSMS.com).

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 01.01.2022.