Reklamationsordnung GoSMS

Grundlegende Informationen

Diese Reklamationsordnung gilt für die GoSMS-Kunden. Die Reklamationsordnung reguliert die Rechte und Pflichten des Kunden, der ein Benutzer der GoSMS-Dienstleistung ist, und Rechte und Pflichten des Anbieters. Der Kunde bestätigte durch die Zulassung der Allgemeinen Bedingungen für die Erbringung von GoSMS-Dienstleistungen (im Folgenden „Bedingungen“), dass er ebenfalls diese Reklamationsordnung akzeptiert und zulässt. Nach dieser Reklamationsordnung orientieren sich die gegenseitigen Beziehungen des Kunden und des Anbieters im Fall von Reklamation der Abrechnung von GoSMS-Dienstleistungen und ist somit für beide Vertragsparteien verbindlich. Die Reklamationsordnung ist im Umfang und Wortlaut, die als wirksam auf der Webseite www.gosms.eu angeführt ist, gültig. Die Reklamationsordnung kann unter den gleichen Bedingungen, wie die Bedingungen verändert werden. Falls die Beziehung zwischen dem Kunden und Anbieter nicht ausdrücklich durch diese Reklamationsordnung geregelt wird, gelten entsprechende Maßnahmen des Ges. Nr. 89/2012 Slg. (Bürgerliches Gesetzbuch) und des Ges. Nr. 127/2005 Slg. (Gesetz über elektronische Kommunikation) in geänderter Fassung.

Dem Kunden steht das Recht zu, Reklamation der GoSMS-Dienstleistungen und Reklamation der Abrechnung von GoSMS-Dienstleistungen (siehe unten) geltend zu machen.

Der Anbieter ist dem Kunden gegenüber für die erbrachte Dienstleistung und ihre Abrechnung verantwortlich, wenn: (i) die Dienstleistung in der, den betreffenden Rechtsvorschriften entsprechenden, oder vereinbarten Qualität, Menge, Ausmaß oder Preis nicht geleistet wurde, (ii) der Preis der erbrachten Dienstleistung nicht korrekt berechnet wurde. Falls sich diese Dienstleistung nur teilweise, oder, wegen technischem oder Betriebsfehler auf der Seite des Anbieters, gar nicht nutzen ließ, ist der Anbieter verpflichtet, dem Kunden weder einen Schaden, noch anderen Abtrag, der als Folge der Unterbrechung der Erbringung, oder einer mangelhaften Erbringung der GoSMS-Dienstleistung entstanden ist, zu ersetzen.

Abwicklung der Reklamation von GoSMS-Dienstleistung

Der Anbieter und Kunde vereinbaren in diesem Artikel die Bedingungen der Abwicklung der Reklamation von den durch den Anbieter erbrachten GoSMS-Dienstleistungen.

Die Reklamation der erbrachten GoSMS-Dienstleistung kann beim Anbieter ohne ungerechtfertigte Verzögerung, spätestens aber innerhalb von 2 Monaten ab dem Tag der mangelhaften Erbringung der GoSMS-Dienstleistung, geltend gemacht werden, sonst erlischt das Recht.

Der Kunde kann die Reklamation auf eine der unten angeführten Weisen geltend machen:

▪ telefonisch: unter der Telefonnummer + 380 422 242.

▪ per E-Mail an die Adresse: support@gosms.eu.

Wenn der Kunde Reklamation anmeldet, ist er verpflichtet folgende Angaben anzuführen:
Vorname, Nachname / Firmenname, Ident.-Nr.

Registrierungs-E-Mail-Adresse

Beschreibung des Mangels (entweder durch Bezeichnung des Mangels, oder Beschreibung, wie sich der Mangel äußert)

Das Beginndatum des Reklamationsverfahrens wird ab dem Zeitpunkt, wo die nicht funktionierende Dienstleistung, resp. der Mangel, unter Anführung von vollständigen Angaben (siehe oben), angemeldet wurde (ab einem späteren Zeitpunkt).

Über den Reklamationsverlauf (die Störungsaufhebung) wird der Kunde durchlaufend informiert.
Die Reklamation, inklusive Mangelbehebung, muss ohne ungerechtfertigte Verzögerung, spätestens aber 1 Monat nach der Geltendmachung der Reklamation, sofern der Anbieter mit dem Kunden keine längere Frist vereinbart, erledigt werden. Falls über die Reklamationsabwicklung mit einem ausländischen Anbieter verhandelt werden muss, muss die Reklamation spätestens innerhalb von 2 Monaten ab dem Tag der Geltendmachung von Reklamation, sofern der Anbieter mit dem Kunden keine längere Frist vereinbart, erledigt werden.

Sollte die Dienstleistung wegen technischem oder Betriebsfehler auf der Seite des Anbieters nur teilweise, oder gar nicht benutzt werden können, ist der Anbieter verpflichtet, die Beseitigung des Fehlers zu sichern und den Preis angemessen zu senken, oder die Dienstleistung, nach der Absprache mit dem Kunden, auf eine alternative Weise zu erbringen. Der Anbieter ist verpflichtet, dem Kunden weder einen Schaden, noch anderen Abtrag, der als Folge der Unterbrechung der Erbringung, oder einer mangelhaften Erbringung der GoSMS-Dienstleistung entstanden ist, zu ersetzen.

Abwicklung der Reklamation von GoSMS-Abrechnung

Dem Kunden steht das Recht zu, beim Anbieter die Reklamation der Abrechnung von GoSMS-Dienstleistungen geltend zu machen. Die Reklamation der Abrechnung muss ohne ungerechtfertigte Verzögerung, spätestens aber innerhalb von 2 Monaten ab Rechnungsempfang, geltend gemacht werden, sonst erlischt das Recht. Wird die Abrechnung angesichts der Art der erbrachten Dienstleistung nicht geliefert, ist der Kunde berechtigt, die Reklamation innerhalb von 2 Monaten ab dem Tag der Erbringung der Dienstleistung, geltend zu machen. Die Einreichung von Reklamation hat keine aufschiebende Wirkung im Hinblick auf die Erfüllung der Pflicht, den berechneten Preis zu bezahlen. Das Tschechische Amt für Telekommunikation ist aber berechtigt, auf Erlangen des Kunden, in begründeten Fällen zu beschließen, dass die Einreichung von Reklamation eine aufschiebende Wirkung hat. Gegen diese Entscheidung kann kein Einspruch eingelegt werden.

Die Reklamation muss ohne ungerechtfertigte Verzögerung, spätestens aber 1 Monat nach der Geltendmachung der Reklamation, sofern der Anbieter mit dem Kunden keine längere Frist vereinbart, erledigt werden. Falls über die Reklamationsabwicklung mit einem ausländischen Anbieter verhandelt werden muss, muss die Reklamation spätestens innerhalb von 2 Monaten ab dem Tag der Geltendmachung von Reklamation, sofern der Anbieter mit dem Kunden keine längere Frist vereinbart, erledigt werden.

Erfährt der Anbieter aufgrund der Reklamation, dass die Abrechnung zum Nachteil des Kunden erfolgt ist, ist er verpflichtet, die Überzahlung innerhalb von 1 Monat ab der Erledigung der Reklamation, in Form von Verminderung der Summe der nächsten Abrechnung, zurückzuerstatten. Wenn solche Vorgehensweise nicht möglich ist (z.B. bei Vertragskündigung; sollte die folgende Abrechnung später als innerhalb von 1 Monat ab der Erledigung der Reklamation zugestellt werden; sollte die Überzahlung höher, als die folgende Abrechnung sein, u. ä.), wird die Überzahlung auf das Konto des Kunden überwiesen, oder an die letzte bekannte Adresse des Kunden gesendet. Dies erfolgt, soweit mit dem Kunden nichts anderes vereinbart wurde. Nach der Erfüllung dieser Verpflichtungen und Befriedigung der Rechte des Kunden ist der Anbieter verpflichtet, dem Kunden weder einen Schaden, noch anderen Abtrag, der als Folge von Unterbrechung der Erbringung der Dienstleistung entstanden ist, zu ersetzen.

Gemeinsame Bestimmungen

Sollte der Kunde der Reklamationsabwicklung nicht zustimmen, kann er innerhalb von einem Monat ab der Reklamationserledigung Einspruch beim Tschechischen Amt für Telekommunikation gegen die Erledigung einlegen.

Vereinbarungen zu den Beschränkungen der Haftung des Anbieters für einen Schaden (für die Fälle, in denen der Anbieter für die verursachten Schäden haftet), sind in den Bedingungen angeführt.

Der Kunde, der den Vertrag als Verbraucher abgeschlossen hat, kann die sich aus dem Vertrag ergebenden Streitigkeiten gemäß Gesetz Nr. 634/1992 Slg., Verbraucherschutzgesetz, auch außergerichtlich beim Tschechischen Amt für Telekommunikation (www.ctu.cz) klären.

Wenn keine Einigung zwischen den Vertragsparteien über die Beilegung der Streitigkeit im Wege der Schlichtung erzielt wird, können die sich aus dem Vertrag ergebenden Streitigkeiten, mit Ausnahme der oben genannten Fällen, außergerichtlich oder mit Hilfe von Verwaltungsverfahren nicht geklärt werden.

Die Reklamationsordnung steht auf der Webseite www.gosms.eu zur Verfügung.
Diese Reklamationsordnung tritt am 01.04.2020 in Kraft.

ZooControl s.r.o.