

# Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Poskytovatel Roman Růžička na základě příslušných ustanovení právních předpisů vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Poskytovatel Roman Růžička je držitelem příslušného osvědčení vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „**ČTÚ**“), na základě kterého je oprávněna poskytovat **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a zřizovat a provozovat **veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť**.

## 1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „**Reklamační řád**“) stanovuje rozsah odpovědnosti poskytovatele - Roman Růžička (dále jen „**poskytovatel**“) za vady při poskytování **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** a dalších souvisejících komunikačních **činností**. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto **služby** a **činnosti** poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti **poskytovatele** za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných **poskytovatelem**.

## 2. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích se pro účely tohoto **Reklamačního řádu** rozumí:

Ceny za hovorné – finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.

Hlavní účastnická telefonní stanice (HTS) – soubor technických a provozních prostředků umožňujících **účastníkovi** používat **veřejně dostupnou telefonní službu**.

Koncový bod veřejné telefonní sítě (dále jen „**koncový bod**“) – fyzický bod, ve kterém je **účastníkovi** poskytován přístup k **veřejné komunikační síti**; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem **účastníka**.

Koncové elektronické komunikační zařízení – zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s požíváním příslušné komunikační **služby**.

Kontaktní místo – sídlo **poskytovatele**, email:roman@elektronic.cz. Aktuální seznam kontaktních míst **poskytovatele** (včetně poboček) je uveden na [www stránkách poskytovatele](http://www.stránkách poskytovatele).

Námítka – podání **účastníka** a v odůvodněných případech i **uživatele služeb** u **ČTÚ**, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany **poskytovatele**.

Přípojně vedení - vedení od místní telefonní ústředny **poskytovatele** ke **koncovému bodu veřejné telefonní sítě** určenému pro zřízení hlavní telefonní stanice, zpravidla metalické (metalický kabel).

Reklamace – uplatnění práv **zákazníka** u **poskytovatele**, vyplývajících z odpovědnosti **poskytovatele** za vady vzniklé při poskytování komunikačních **činností**. Může směřovat proti poskytované **veřejně dostupné službě elektronických komunikací** i vyúčtování za poskytnuté **činnosti**.

Sdružovací zařízení – zařízení určené pro přenos více telefonních hovorů po jedné přenosové cestě současně.

# Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo závazná objednávka **veřejně**

Tarifní impuls – elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování uskutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojení.

Služby elektronických komunikací (dále jen „**služby**“) – služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

Veřejná telefonní služba doplňková – součást **veřejně dostupné telefonní služby**, která svým zaměřením zvyšuje pro **uživatele** užitnou hodnotu telefonní **služby**.

Telefonní ústředna – elektronické komunikační zařízení umožňující propojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit poskytování veřejně dostupné telefonní služby, případně jiných služeb využívajících jako technické prostředí veřejnou telefonní síť.

Telekomunikační výkony (dále jen „**výkony**“ nebo „**činnosti**“) – **služby elektronických komunikací**, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

**Účastník** – každý, kdo uzavřel s **poskytovatelem smlouvu**.

**Uživatel** – každý, kdo využívá nebo žádá **veřejně dostupnou službu elektronických komunikací**.

Vadně poskytnutý výkon – výkon, který byl poskytnut **poskytovatelem** jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Vedlejší telefonní stanice - koncové elektronické komunikační zařízení připojené k hlavní telefonní stanici.

**Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která je **účastníkem, uživatelem služeb elektronických komunikací**, žadatelem o jejich poskytnutí.

Závada na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo **službu** obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifikaci hovorů.

### 3. Rozsah odpovědnosti poskytovatele

**Poskytovatel** odpovídá **zákazníkovi** za poskytovanou **službu elektronických komunikací** (množství, rozsah, kvalitu) a za vyúčtovanou cenu v případě, že:

- smluvně dohodnutá **činnost** nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě
- **služba** nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám.

Podmínky pro poskytování **činností** vyplývají z uzavřené **smlouvy**, ze Všeobecných podmínek poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací vydaných **poskytovatelem**. Odpovědnost **poskytovatele** za vady jím poskytovaných **služeb** spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s **účastníkem** nebo jiným **uživatelem** zajistit poskytnutí **služby** náhradním způsobem, je-li to možné. V případech uvedených v odstavci „Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby“ (viz níže) je **poskytovatel** povinen vrátit přeplatky cen za poskytnuté **služby**, dále pak v případech uvedených v odstavci „Snížení ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací“ (viz níže) přiměřeně snížit cenu za poskytnuté **služby**.

# Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

**Poskytovatel** neodpovídá za škodu, ani jiné újmy, které **účastníkovi** nebo jinému **uživateli** vzniknou tím, že požadovaná **služba** byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v jeho platném znění. **Poskytovatel** neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že **účastník** neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů. **Poskytovatel** neodpovídá za nesprávně vyúčtovanou cenu za poskytnutou **službu** a/nebo za poskytnutou **službu elektronických komunikací**, pokud **účastník** nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo poskytnutou **službu** reklamovat u **poskytovatele** bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí **služby**.

## 4. Právo na uplatnění reklamace

Každý **zákazník** má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada **veřejně dostupné 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 vyúčtování za **veřejně dostupné služby elektronických komunikací**.

Reklamace by měla obsahovat zejména:

- Jedná-li se o závadu v poskytování **služby**: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání **účastníka služby**, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu, kterého se uvedené podání týká) a sdělení, jak se závada projevuje;
- jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté **služby**: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání **účastníka služby**, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu), označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká. V tomto případě musí mít podání písemnou podobu.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

- **účastník**,
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí s úředně ověřeným podpisem,
- oprávněný dědic či právní nástupce **účastníka**.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede **poskytovatel** výhradně s **účastníkem** telefonní stanice, resp. pronajatého okruhu, nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním nástupcem). V případě jiných **činností** poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s **poskytovatelem smlouvu**, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

Na postupy nahlašování a odstraňování závad v poskytování **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovatelem** z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru **veřejné komunikační sítě** včetně **koncového bodu**, se nevztahují postupy týkající se reklamačního řízení **Reklamačního řádu**. Tyto závady se nahlašují bez zbytečného odkladu na příslušnou ohlašovnu poruch. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení **koncového bodu** do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou ve Všeobecných podmínkách poskytování jednotlivých druhů **služeb** vydaných **poskytovatelem**, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost **poskytovatele** dle příslušných ustanovení právních předpisů. Práva **účastníka** na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí **služby** náhradním způsobem, vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby** a snížení ceny za poskytnutou **službu** (viz dále) zůstávají zachována.

Tento **reklamační řád** se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních **služeb elektronických komunikací** (tzv. balíčky), a na které **zákazník** při koupi obdrží záruční list.

# Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

## 5. Způsob, místo a lhůta pro uplatnění reklamace

V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za **služby** poskytnuté **poskytovatelem** se reklamace uplatňuje obvykle písemně (emailem, faxem, dopisem) v **kontaktním místě poskytovatele** bez zbytečného odkladu.

V případě jiné **činnosti** poskytované na smluvním principu se reklamace uplatňuje způsobem dohodnutým ve **smlouvě**, nebo písemně, či osobně v **kontaktním místě poskytovatele**.

V případě neodstranění nebo vadného odstranění závady v poskytování **služby poskytovatelem** z titulu účastnictví, tj. závady technického nebo provozního charakteru **veřejné komunikační sítě**, na koncovém nebo souvisejícím zařízení, pronajatém od **poskytovatele**, se reklamace uplatňuje zpravidla telefonicky na ohlašovně poruch, nebo písemně či osobně v **kontaktním místě poskytovatele**.

Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, sepíše se o uplatnění reklamace protokol a reklamující obdrží kopii tohoto protokolu.

V případě telefonického uplatnění reklamace je v kontaktním místě učiněn **poskytovatelem** záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace. Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.

Reklamaci poskytnuté **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** nebo ceny **služeb** poskytnutých **poskytovatelem** je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, tj. nejpozději do dvou (2) měsíců od dodání (předání, převzetí) vyúčtování, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování **služby**), jinak právo zanikne. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání (převzetí a předání) vyúčtování, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Zmeškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout.

## 6. Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamaci vyúčtování ceny a/nebo poskytnutých **veřejně dostupných služeb elektronických komunikací** vyřizuje **poskytovatel** v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30-ti dnů ode dne doručení (předání a převzetí) reklamace.

## 7. Práva vyplývající z kladně vyřízené reklamace

V případě, že je reklamace závad při poskytování **služeb poskytovatelem** shledána oprávněnou, je **poskytovatel** povinen:

- lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě s **účastníkem** nebo **uživatelé** poskytnout **služby** náhradním způsobem, je-li to možné;
- vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby** viz dále;
- přiměřeně snížit cenu za poskytnuté **služby** viz dále.

## 8. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby

Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté **služby**:

a) z důvodu přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady **veřejné komunikační sítě** provozované **poskytovatelem**,

b) z důvodu, že **službu** bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně **poskytovatele**, pokud **účastník** za vznik závady neodpovídá a uvědomil **poskytovatele** o vzniku závady, případně se **poskytovatel** dozvěděl o závadě jinak a **účastník** poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží **poskytovatel** ceny (podle odstavce

# Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

„Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací“ tohoto **Reklamačního řádu** – viz dále) a přeplatek započte v následujícím zúčtovacím období v jeho prospěch.

**Poskytovatel** je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou **službu**, vzniklý z titulu kladně vyřízené reklamace (pokud nebyl povolen odklad platby, nebo v případě pravomocného rozhodnutí ve věci námitky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení **ČTÚ**, nebo pravomocného rozhodnutí soudu) a vystavení opravného daňového dokladu (dobropisu), vrátit formou započtení přeplatku s jakoukoli dlužnou částkou **účastníka** po splatnosti nebo převodním příkazem na **účastníkem** písemně označený bankovní účet, pokud neexistuje dlužná částka **účastníka** po splatnosti, a to vždy do 30 dnů ode dne vyřízení reklamace. Předpokladem pro započtení v uvedené lhůtě je doložení převzetí dobropisu **účastníkem** (vrácená dodejka nebo jakékoliv písemné potvrzení o převzetí dobropisu). Pouze na základě tohoto potvrzení je **poskytovateli** umožněno započíst dobropis s příslušnou vystavenou fakturou a následně řešit přeplatek jak bylo uvedeno výše.

**Poskytovatel** je povinen přeplatek cen účtovaných za poskytnutou **službu**, vzniklý z titulu chybně zasláné platby na účet **poskytovatele**, vrátit:

- a) formou započtení přeplatku s jakoukoli dlužnou částkou **účastníka** po splatnosti;
- b) převodním příkazem na **účastníkem** písemně označený bankovní účet a to ve lhůtě 30-ti kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení), a v případě, kdy byla **účastníkem** uplatněna námitka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí **ČTÚ** nebo soudu.

Právo na vrácení přeplatků se promlčuje dle příslušných ustanovení právních předpisů.

V případě nedodržení lhůty ze strany **poskytovatele** pro vrácení přeplatku cen, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky rovnající se ročně výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů. V každém kalendářním pololetí, v němž trvá prodlení poskytovatele, je výše úroků z prodlení závislá na výši repo sazby stanovené Českou národní bankou a platné pro první den příslušného kalendářního pololetí. Úrok z prodlení se počítá za každý i započatý den prodlení.

## 9. Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací

Při přerušení provozu telefonní stanice nebo pronajatého okruhu z důvodu závad **veřejné komunikační sítě** provozované **poskytovatelem**, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů **služeb**, pokud za toto přerušení **účastník** neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží **poskytovatel** cenu za používání telefonní stanice nebo pronajatého okruhu o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Snížení ceny z důvodu závad uvedených výše se vztahuje i na ceny za používání případných dalších **služeb**, zřízených k předmětné telefonní stanici nebo pronajatému okruhu (např. za používání doplňkových služeb atp.). Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách jednotlivých druhů **služeb** stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy **účastník** oznámil **poskytovateli** závadu nebo se **poskytovatel** o závadě dozvěděl jinak.

Pokud **službu** bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně **poskytovatele**, za kterou **účastník** popř. jiný **uživatel** neodpovídá, **poskytovatel** zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou **službu** nebo po dohodě s **účastníkem** zajistí poskytnutí **služby** náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že **účastník**, případně jiný **uživatel služby**, bez zbytečného odkladu uvědomí **poskytovatele** o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní dohody o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (tzv. SLA – Service Level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny upraveny v takové SLA dohodě.

# Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

## 10. Odklad platby

Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře za **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí **služeb**, pokud nebyl **poskytovatelem** na žádost **účastníka** povolen odklad platby. V souvislosti s uplatněním reklamace může být **poskytovatelem** povolen **účastníkovi** odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby lze uplatnit u **poskytovatele** pouze při současném uplatnění reklamace. Žádost musí být dodána do **kontaktního místa poskytovatele** osobně, emailem nebo telefonicky, a to nejpozději ve lhůtě stanovené pro uplatnění reklamace (případně společně s reklamací). Při uplatnění žádosti bude žadatel o povolení odkladu platby informován písemně ve lhůtě do 10 kalendářních dnů ode dne dodání žádosti. Zmeškání lhůty pro podání žádosti o povolení platby nelze prominout.

Odklad platby může být odepřen zejména **účastníkovi** (nebo osobě jím zmocněné),

- kterému za posledních 12 měsíců byla 2x zamítnuta reklamace, aniž byla podána u **ČTÚ** námitka proti vyřízení reklamace **poskytovatelem**,
- 2x zamítnuty námitky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím **ČTÚ** nebo soudu,
- který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za **služby**.

Nebyla-li uplatněna reklamace, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost **účastníka** stanovit náhradní způsob zaplacení vzniklé pohledávky (např. dohodnutím splátkového kalendáře). **Účastník** nemá právní nárok na povolení odkladu platby, vyjma případu, kdy **ČTÚ** v odůvodněných případech na žádost **účastníka**, popřípadě **uživatele** rozhodne, že podání reklamace má odkladný účinek.

## 11. Námitky proti vyřízení reklamace

Nevyhoví-li **poskytovatel** reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté **služby** a **činnosti**, je **účastník** (osoba jím zmocněná), případně jiný **uživatel**, oprávněn uplatnit u **ČTÚ** námitky proti vyřízení reklamace. Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude **ČTÚ** projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za **služby**, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

## 12. Závěrečná ustanovení

**Reklamační řád** je zveřejněn na [www stránkách poskytovatele](#). Na požádání je k nahlédnutí na **kontaktním místě** nebo **pobočkách poskytovatele**.

**Reklamační řád** nabývá platnosti a účinnosti **2. ledna 2015**.

Roman Růžička - autorizovaný partner společnosti T-Mobile Czech Republic a.s. (GTS Novera)