

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Společnost **GTS NOVERA a. s.** na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zákona č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění, zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Společnost **GTS NOVERA a.s.** je držitelem osvědčení č. 447 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „**ČTÚ**“), na základě kterého je společnost **GTS NOVERA a.s.** 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 společnosti **GTS NOVERA a.s.** (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 používáním příslušné komunikační **služby**.

Kontaktní místo – sídlo **poskytovatele** na adrese Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3, Česká republika, email: info@gtsnovera.cz, fax 225 25 15 15.

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

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

Reklamační – 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.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo závazná objednávka **veřejně dostupné služby elektronických komunikací** – formuláře **poskytovatele** pro objednání zřízení hlavní telefonní stanice nebo **služby elektronických komunikací** a uzavření smluvního vztahu („dále jen **smlouva**“).

Tarifní impuls – elektrický 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 spojeních.

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** užitečnou 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 prostředky 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 tarifaci hovorů.

3. Rozsah odpovědnosti poskytovatele

Poskytovatel odpovídá **zákazníkovi** za poskytanou **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 uzavřených **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 „Lhůta 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 „Snižování cen za poskytnuté služby elektronických komunikací“ (viz níže) přiměřeně snížit cenu za poskytnuté **služby**.

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 vyúčtovanou cenu 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**.

Reklamační 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 korespondence týkající se uplatnění 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** poskytovatel 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 ohlašovací 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 ust. § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník ve znění pozdějších 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.

5. Způsob, místo a lhůta pro uplatnění reklamace

V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za **služby** poskytnuté **poskytovatelem** se reklamace uplatňuje obvykle písemně (email, 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 je 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 vyřízení reklamaci

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 a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60-ti dnů ode dne jejího doručení (předání a převzetí). V případě reklamaci vyřizovaných se zahraničním provozovatelem, vyžadujícím lhůtu k vyřízení delší než 30-ti dnů, je **poskytovatel** povinen reklamujícího o této skutečnosti informovat.

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 **uživatel** poskytnout **služby** náhradním způsobem, j-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 „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 námítky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení **ČTÚ**, nebo pravomocného rozhodnutí soudů) a vystavení oprávněného 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 **poskytovatel** 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 zaslání 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 námítka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí **ČTÚ** nebo soudů.

Právo na vrácení přeplatků se promiňuje dle příslušných ustanovení § 387 a násl. obchodního zákoníku.

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 poskytnuté 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 poskytnete 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.

10. Odklad platby

Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na fakturu 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, email, email 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** námítka proti vyřízení reklamace **poskytovatelem**, - kterému byla za posledních 12 měsíců 2x zamítnuta námítky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím **ČTÚ** nebo soudů, - který bezdůvodně nezaplátí 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, výjma případu, kdy **ČTÚ** v odůvodněných případech na žádost **účastníka**, popřípadě **uživatele** rozhodne, že podání reklamace má odkladný účinek.

11. Námítky 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** námítky proti vyřízení reklamace. Námítky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace. Námítka bude **ČTÚ** projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR. Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námítky nelze prominout. Podání námítky 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 www.gtsnovera.cz](http://www.gtsnovera.cz). Na požádání je k nahlédnutí na **kontaktním místě** nebo **pobočkách poskytovatele**.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti **1.1.2007**.