

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.

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 požíváním příslušné komunikační služby.

Kontaktní místa – pracoviště poskytovatele určená pro styk s veřejností. Aktuální seznam kontaktních míst a poboček je uveden na Internetu na stránkách www.gtsnovera.cz.

Oznámení podnikání – dokument zasláný Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen „ČTÚ“), jehož doručením ČTÚ vzniklo poskytovateli oprávnění k podnikání v elektronických komunikacích.

Námitka – 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 poskytnuté 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 – 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 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 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 tarifaci 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.

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.

Reklamacce 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 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 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 veřejně 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 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 reklamacce uplatňuje obvykle písemně (emilem, faxem, dopisem) u kontaktního místa poskytovatele bez zbytečného odkladu.

V případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu se reklamacce uplatňuje způsobem dohodnutým ve smlouvě, nebo písemně, či osobně u kontaktního místa.

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 ohlašovací poruch, nebo písemně či osobně u kontaktního místa.

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 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 a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60-ti dnů ode dne jejího doručení (předání a převzetí). V případě reklamací 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 uživatelem 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 „Snížení ceny za poskytování služby elektronických komunikací“ tohoto Reklamačního řádu – viz dále) a přeplatek započte v následujícím účtovacím období v jeho prospěch.

Poskytovatel je povinen přeplatek cen účtovaných za službu 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) vrátit:

- formou započtení přeplatku cen v následujícím účtovacím období v případě částky nižší než průměrná měsíční platba za poslední tři měsíce, není-li s účastníkem dohodnuto jinak;
- v ostatních případech převodním příkazem na účastníkem 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 § 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 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.

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 kontaktnímu místu 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,
- kterému byla za posledních 12 měsíců 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 30 dnů 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](http://www.gtsnovera.cz)

poskytovatele www.gtsnovera.cz. Na požádání je k nahlédnutí na kontaktních místech poskytovatele.

Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 1. 7. 2006.