

# Reklamační řád veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Platný od 1.6.2015

Společnost NetBeam s.r.o. na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**NOZ**“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, vydává tento Reklamační řád služeb elektronických komunikací.

## 1. Úvodní ustanovení

**1.1.** Reklamační řád veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen Reklamační řád) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti NetBeam s.r.o. (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 služby elektronických komunikací vydaných poskytovatelem.

## 2. Výklad použitých pojmů

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

- 2.1.1.** **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.
- 2.2.** **Kontaktní místa** - pracoviště **Poskytovatele** určená pro styk s veřejností (minimálně sídlo společnosti). Aktuální seznam kontaktních míst a poboček je uveden na Internetu na stránkách [www.netbeam.cz](http://www.netbeam.cz).
- 2.3.** **Oznámení podnikání** - dokument zasláný Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen ČTÚ), jehož doručením ČTÚ vzniklo **Poskytovateli** oprávnění k podnikání v elektronických komunikacích.
- 2.4.** **Námítka** - podání **Účastníka** a v odůvodněných případech uživatele služeb u ČTÚ, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany **Poskytovatele**.
- 2.5.** **Reklamace** - uplatnění práv zákazníka (**Účastníka**) 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.
- 2.6.** **Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací** (hlasových nebo datových služeb) nebo závazná objednávka služby elektronických komunikací - formuláře **Poskytovatele** pro objednání zřízení služby elektronických komunikací a uzavření smluvního vztahu.
- 2.7.** **Služby elektronických komunikací** (dále jen služby) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.8.** **Telekomunikační výkony** (dále jen výkony) - služby elektronických komunikací, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení
- 2.9.** **Účastník** - každý, kdo uzavřel s **Poskytovatelem** smlouvu.
- 2.10.** **Uživatel** - každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.11.** **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.
- 2.12.** **Zákazník** - fyzická nebo právnická osoba, která je **Účastníkem**, uživatelem služeb elektronických komunikací, žadatelem o jejich poskytnutí.
- 2.13.** **Závada na elektronickém komunikačním zařízení** - stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem.

## 3. Rozsah odpovědnosti poskytovatele

- 3.1.** **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.
- 3.2.** Podmínky pro poskytování činností vyplývají z uzavřené smlouvy, ze Všeobecných podmínek poskytování služby elektronických komunikací a z Popisu služby vydaných **Poskytovatelem**.
- 3.3.** 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.
- 3.4.** **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.
- 3.5.** **Poskytovatel** neodpovídá ani za škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že **Účastník** neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů.
- 3.6.** **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

**4.1.** 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.

- 4.2.** Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 4.3.** 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, specifikaci služby, které 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, specifikaci služby, označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká. V tomto případě musí mít podání písemnou podobu.
- 4.4.** 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**.
- 4.5.** Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede **Poskytovatel** výhradně s **Účastníkem** 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.
- 4.6.** Na postupy nahlašování a odstraňování závad v poskytování 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 příslušné Kontaktní centrum.
- 4.7.** 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 obchodních podmínkách či Popisu služby u jednotlivých druhů služeb vydaných **Poskytovatelem**, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost **Poskytovatele**.
- 4.8.** 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.
- 4.9.** 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 (či jiný doklad obsahující náležitosti záručního listu, např. dodací list či fakturu).

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

- 5.1.** V případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za služby poskytnuté **Poskytovatelem** se reklamace uplatňuje obvykle písemně (email, faxem, dopisem) u kontaktního místa **Poskytovatele** bez zbytečného odkladu. V případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu se reklamace uplatňuje způsobem dohodnutým ve smlouvě, nebo písemně, či osobně u kontaktního místa.
- 5.2.** 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 Kontaktním centru nebo písemně či osobně u kontaktního místa.
- 5.3.** Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena hned, 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.
- 5.4.** Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.
- 5.5.** 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 vyřízení reklamací

- 6.1.** 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).
- 6.2.** 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

- 7.1.** 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

- 8.1.** Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:
- 8.1.1.** z důvodu přerušení provozu pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady veřejné komunikační sítě provozované **Poskytovatelem**
- 8.1.2.** z důvodu, že služba 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 zavadě 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.
- 8.2.** **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 zúčtovacím 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.
- 8.3.** 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 dvojnásobku diskontní sazby ČNB ke dni prvního dne prodlení, a to za každý započatý den prodlení.

## 9. Snížení ceny za poskytování služeb elektronických komunikací

- 9.1.** Při přerušení provozu pronajatého okruhu z důvodu závad veřejné komunikační sítě provozované **Poskytovatelem**, trvajícím nepřetržitě déle, než stanoví smluvní podmínky jednotlivých druhů služeb, pokud za toto přerušění **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.

- 9.2.** Snížení ceny z důvodu závad uvedených výše se vztahuje na ceny za používání případných dalších služeb, zřízených k předmětnému pronajatému okruhu (např. za používání doplňkových služeb atp.).
- 9.3.** 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 služba 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.
- 9.4.** Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní smlouvy o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (tzv. SLA – Service level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny upraveny ve smlouvě.

## 10. Odklad platby

- 10.1.** 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.
- 10.2.** 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.
- 10.3.** 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.
- 10.4.** 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 soudou, - který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za telekomunikační služby.
- 10.5.** 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).
- 10.6.** **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

- 11.1.** 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.
- 11.2.** Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace.
- 11.3.** Námitka bude ČTÚ projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR.
- 11.4.** Zmeškání stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout.
- 11.5.** Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace nebo na vyúčtování za telekomunikační služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1.** Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách **Poskytovatele** [www.netbeam.cz](http://www.netbeam.cz). Na požádání je k nahlédnutí na kontaktních místech **Poskytovatele**.
- 12.2.** Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 1. 6. 2015.