

VŠEOBECNÝ REKLAMAČNÍ ŘÁD společnosti Aston com s.r.o.

1 Úvodní ustanovení

- 1.1 Všeobecný reklamační řád (dále jen Reklamační řád) upravuje rozsah odpovědnosti společnosti Aston com s.r.o. (dále jen poskytovatel) za vady při poskytování služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících činností (dále jen služby a stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady.

2 Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto Všeobecného reklamačního řádu se rozumí :

- 2.1 **Český telekomunikační úřad (dále jen Úřad)** – správní úřad, který byl zřízen pro výkon státní správy včetně regulace ve věcech služeb elektronických komunikací.
- 2.2 **Koncový bod veřejné sítě elektronických komunikací (dále jen koncový bod)** – fyzický spojovací bod, ve kterém je uživateli služby elektronických komunikací poskytován přístup k veřejné síti elektronických komunikací. Koncový bod je součástí veřejné sítě elektronických komunikací. Podrobnosti stanoví vyhláška Ministerstva dopravy a spojů č.195/2000 Sb., kterou se stanoví druhy a charakteristika koncových bodů a rozhraní veřejné sítě elektronických komunikací.
- 2.3 **Kontaktní místo** – pracoviště poskytovatele služby určené pro styk s veřejností, obchodní zástupce.
- 2.4 **Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, která si u poskytovatele zakoupila koncové zařízení elektronických komunikací nebo jiné zboží.
- 2.5 **Námítka** – podání účastníka a v odůvodněných případech i uživatele služeb u Úřadu, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamacce ze strany poskytovatele.
- 2.6 **Platební doklad** - doklad s názvem "Vyúčtování za služby elektronických komunikací", jehož prostřednictvím poskytovatel účtuje účastníkům, resp. uživatelům, ceny za poskytnuté služby. Platební doklad v písemné podobě je dodáván poskytovatelem na adresu naposledy oznámenou účastníkem poštou, není-li dohodnut jiný způsob dodávání.
- 2.7 **Prodej zboží** – činnost, jejímž předmětem je realizace kupní smlouvy (písemné nebo ústní) mezi poskytovatelem a kupujícím, o převzetí předmětu koupě a zaplacení kupní ceny.
- 2.8 **Propojení** - fyzické a logické spojení sítě elektronických komunikací využívaných poskytovateli služeb elektronických komunikací umožňující uživatelům jednoho poskytovatele služeb elektronických komunikací komunikovat s uživateli téhož nebo jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací, nebo za účelem umožnění přístupu ke službám poskytovaným jiným poskytovatelem služeb elektronických komunikací. Služby elektronických komunikací mohou být poskytovány poskytovateli služeb elektronických komunikací, kteří se propojují, nebo jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací, kteří mají přístup k síti elektronických komunikací.
- 2.9 **Připojení** - fyzické a logické připojení zařízení elektronických komunikací k rozhraní veřejné nebo neveřejné sítě elektronických komunikací za účelem využívání nebo poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.10 **Reklamacce** – uplatnění práv účastníků a uživatelů služeb u poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti poskytovatele za vady vzniklé při poskytování služeb. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté služby.
- 2.11 **Služby k hovorům (služby s přidanou hodnotou)** - služby, které svým zaměřením zvyšují pro účastníka (uživatele) uživatelskou hodnotu veřejné služby elektronických komunikací.
- 2.12 **Telefonní hovor** - uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více koncovými body veřejné sítě elektronických komunikací, zabezpečující přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat, faksimilní přenos) v hovorovém pásmu prostřednictvím koncových zařízení.
- 2.13 **Telefonní stanice** - souhrn technických, provozních a organizačních prostředků umožňujících v návaznosti na veřejnou síť elektronických komunikací využívat veřejnou telefonní službu podle stanovených podmínek.
- 2.14 **Činnosti elektronických komunikací (dále jen činnosti)** – služby elektronických komunikací, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz zařízení elektronických komunikací.
- 2.15 **Koncové zařízení elektronických komunikací (dále jen koncové zařízení)** – zařízení elektronických komunikací připojované přímo nebo nepřímo ke koncovým bodům veřejné sítě elektronických komunikací, s výjimkou výhradně rádiových zařízení a s výjimkou zařízení elektronických komunikací pro přenos rozhlasového a televizního vysílání po vedení.
- 2.16 **Síť elektronických komunikací** – funkčně propojený soubor zařízení elektronických komunikací k přepravě informací mezi koncovými body této sítě nebo soubor rádiových zařízení k přepravě informací nebo jejich vzájemná kombinace.
- 2.17 **Služba elektronických komunikací (dále jen služba)** – služba, jejíž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přepravě nebo směřování informací sítěmi elektronických komunikací třetími osobám. Touto službou je i pronájem telekomunikačních okruhů. Za službu elektronických komunikací se nepovažuje přepojení (přesměrování) hovoru tísňového volání na jiné pracoviště základní složky integrovaného záchranného systému, které je kompetentní k jeho odbavení.
- 2.18 **Zařízení elektronických komunikací** – technické zařízení, včetně vedení, pro vysílání, přenos, směřování, spojování a příjem informací prostřednictvím elektromagnetických vln.
- 2.19 **Zařízení elektronických komunikací pro veřejné použití** – zařízení elektronických komunikací určené k běžnému použití širokému okruhu osob, jako např. veřejný telefonní automat, veřejná telefonní hovorna, veřejná telefonní stanice, veřejný informační terminál.
- 2.20 **Účastnictví** – souhrn práv a povinností účastníka vyplývajících z písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem na poskytování (změny v poskytování) veřejné telefonní služby.
- 2.21 **Účastník** – uživatel služby elektronických komunikací, který je s jejím poskytovatelem ve smluvním vztahu.
- 2.22 **Univerzální služba** - minimální soubor služeb definovaný zákonem o elektronických komunikacích, které jsou dostupné ve stanovené kvalitě všem uživatelům na celém území České republiky za dostupnou cenu.
- 2.23 **Uživatel** – fyzická nebo právnická osoba, které je prostřednictvím zařízení elektronických komunikací poskytována služba elektronických komunikací.
- 2.24 **Vadně poskytnutá činnost** – činnost, která byla poskytovatelem, podle konkrétních okolností poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým, či cenovým podmínkám, které stanovují zejména zákon o elektronických komunikacích, prováděcí vyhlášky vydané k tomuto zákonu, zákon o cenách, cenová rozhodnutí nebo opatření Úřadu.

- 2.25 **Veřejná telefonní služba** - veřejná služba elektronických komunikací spočívající v přepravě nebo směrování mluvené řeči v reálném čase mezi koncovými body veřejné sítě elektronických komunikací, která umožňuje každému uživateli používat koncové zařízení připojené k takovému koncovému bodu za účelem komunikace s jiným uživatelem, jehož zařízení je připojené k jinému koncovému bodu.
- 2.26 **Veřejná síť elektronických komunikací** – síť elektronických komunikací provozovaná poskytovatelem na základě udělené licence, která je zcela nebo zčásti využívána pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací.
- 2.27 **Závada na zařízení** elektronických komunikací – stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat zařízení elektronických komunikací nebo služby nebo snižuje stanovenou kvalitu služby.

3 Rozsah odpovědnosti

- 3.1 Poskytovatel odpovídá vůči účastníkovi i uživateli služeb za množství, rozsah, cenu a kvalitu těchto služeb, které poskytuje v případě, že:
- smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, nebo rozsahu;
 - služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám;
 - prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje vady.
- 3.2 Podmínky pro poskytování služeb vyplývají z uzavřené smlouvy a dále pak i z ustanovení Všeobecných (obchodních) podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb, Ceníku služeb (dále jen vnitrostátní ceník) a Ceníku mezinárodních služeb elektronických komunikací (dále jen mezinárodní ceník) vydaných poskytovatelem a z ustanovení technických norem a mezinárodních doporučení.
- 3.3 V případě služeb elektronických komunikací spočívá odpovědnost poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb v povinnosti
- v části veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem včetně koncového bodu této sítě;
 - na pronajatém koncovém zařízení poskytovatelem nebo na smluvně udržovaném koncovém zařízení poskytovatelem;
 - v části veřejné sítě elektronických komunikací propojené se sítí poskytovatele nebo zařízení elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací připojeného k síti poskytovatele
- 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 článku 6 vrátit přeplatky cen účtovaných za poskytnuté služby, dále pak v případech uvedených v článku 7. 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 (viz. zákon o elektronických komunikacích) nebo tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů.
- 3.5 Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné nebo dohodnuté záruky.

4 Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění, lhůty pro uplatnění – závady

- 4.1 Právo na uplatnění reklamace má dle okolností případu jak účastník, tak i uživatel služeb nebo kupující.
- 4.2 Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě služby, bez ohledu na označení podání, bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Všeobecného reklamačního řádu.
- 4.3 V případě služeb poskytovaných z titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:
- účastník;
 - v jeho zastoupení pak osoba k tomu písemně zmocněná (plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele);
 - jiná osoba, pokud reklamace obsahuje :
 - v případě závady v poskytování služby – jméno, příjmení nebo obchodní firmu, název, adresu trvalého pobytu, sídla či místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky), resp. pronajatého okruhu, které se uvedené podání týká a sdělení, jak se závada projevuje;
 - v případě reklamace vyúčtování za služby elektronických komunikací – jméno, příjmení nebo obchodní firmu, název, adresu trvalého pobytu, sídla či místa podnikání účastníka služby, číslo stanice (přípojky), resp. pronajatého okruhu, označení sporného období a konkrétních položek platebního dokladu, kterých se uvedené podání týká.
- 4.4 V případě závad v poskytování veřejné služby elektronických komunikací z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem včetně koncového bodu této sítě, na pronajatém koncovém zařízení od poskytovatele nebo na smluvně udržovaném koncovém zařízení poskytovatelem, lze uplatnit reklamaci pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady.
- 4.5 V případě reklamace postupů nahlašování a odstraňování závad v poskytování veřejných služeb elektronických komunikací z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem včetně koncového bodu této sítě, na pronajatém koncovém zařízení od poskytovatele nebo na smluvně udržovaném koncovém zařízení poskytovatelem, se nevztahují postupy reklamačního řízení uvedené v článku IV. a V. tohoto Všeobecného reklamačního řádu. Tyto závady se nahlašují bez zbytečného odkladu na ohlašovnu poruch. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení koncového bodu, pronajatého nebo smluvně udržovaného koncového zařízení, do provozu po přezkoušení nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou v tomto Všeobecném reklamačním řádu a Všeobecných (obchodních) podmínkách jednotlivých druhů služeb vydaných poskytovatelem, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu ustanovení § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (např. v důsledku živelných událostí). Práva účastníka na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí služby náhradním způsobem, vrácení přeplatků již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby dle článku VI. a snížení ceny za poskytnutou službu dle článku VII. zůstávají zachovány.
- 4.6 V případě jiných činností poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s poskytovatelem smlouvu, případně jí zmocněná nebo pověřená osoba.
- 4.7 V případě veřejné služby poskytované zařízením elektronických komunikací pro veřejné použití reklamaci může uplatnit pouze uživatel služby.
- 4.8 V případě reklamace zboží zakoupeného od poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží a záručním listem, pokud byl vystaven.
- 4.9 Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatnění reklamace dle výše uvedených bodů tohoto článku, vede poskytovatel výhradně s účastníkem telefonní stanice nebo s osobou jím písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (právním nástupcem, případně dědicem po účastníkovi). V případě reklamace, týkající se poskytování veřejné telefonní služby uživateli zařízení elektronických komunikací pro veřejné použití, pouze s uživatelem této služby.

- Způsob a místo uplatnění reklamace:
- 4.10 v případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za poskytnuté služby, se reklamace uplatňuje obvykle písemně, nebo i jinak, u kontaktního místa poskytovatele;
- v případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu, se reklamace uplatňuje způsobem dohodnutým ve smlouvě, nebo písemně, či osobně u kontaktního místa;
 - v případě neodstranění nebo vadného odstranění závady v poskytování služby nebo činnosti z titulu účastnictví, tj. závady technického nebo provozního charakteru veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, na koncovém nebo souvisejícím zařízení, pronajatém od poskytovatele, případně poskytovatelem smluvně udržovaném, se reklamace uplatňuje zpravidla písemně či osobně u kontaktního místa;
 - v případě služeb poskytovaných prostřednictvím veřejné telefonní hovorny nebo veřejné telefonní stanice, se reklamace uplatňuje osobně u obsluhy veřejné telefonní hovorny nebo veřejné telefonní stanice, resp. u vedoucího příslušné provozní jednotky, u níž je služba poskytována, případně písemně u kontaktního místa poskytovatele. Tento postup platí i pro hovory uskutečněné prostřednictvím operátora;
 - v případě závad v provozu veřejného telefonního automatu, se reklamace uplatňuje písemně;
 - v případě závad veřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných prostřednictvím operátorského pracoviště, se reklamace uplatňuje v průběhu hovoru nebo bezprostředně po jeho ukončení na čísle ohlašovny, kde byl hovor objednan, dále pak telefonicky, případně písemně, výjimečně i osobně u kontaktního místa;
 - v případě vady zboží zakoupeného v kontaktním místě poskytovatele se reklamace uplatňuje obvykle osobně na základě předložení reklamovaného zboží, dokladu o jeho nákupu a případně i záručního listu (pokud byl vystaven) v místě nákupu zboží, se současným pořízením reklamačního zápisu. Dle okolností případu je možno uplatnit reklamaci i písemně u kontaktního místa;
 - v případě osobního uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, se sepíše o uplatnění reklamace reklamační zápis a reklamující obdrží kopii tohoto zápisu;
 - v případě telefonického uplatnění reklamace, je v kontaktním místě poskytovatelem učiněn záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace, včetně data a hodiny uplatnění reklamace. Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.

Kontaktní Adresa pro vyřizování reklamací je:
Aston com s.r.o., Skalní 1088, 616 00 Hranice I - Město

- 4.11 Lhůta pro uplatnění reklamace :
- Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých služeb je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem o elektronických komunikacích, tj. do 2 měsíců od dodání (předání a převzetí) platebního dokladu, 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 (předání a převzetí) platebního dokladu, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Zmeškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout. Právo reklamovat vady zakoupeného zboží je nutno uplatnit v zákonné nebo dohodnuté záruční době.

5 Lhůty pro vyřizování reklamací, práva vyplývající z kladně vyřízené reklamace

- 5.1 Reklamaci vyřizuje poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne dodání (předání a převzetí) reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60 dnů ode dne jejího dodání (předání a převzetí).
- 5.2 V případech reklamací vyřizovaných se zahraničním provozovatelem, vyžadujících lhůtu k vyřízení delší než 30 dnů, je poskytovatel povinen reklamujícího o této skutečnosti informovat.
- 5.3 Reklamaci služby
- poskytované uživateli prostřednictvím veřejné telefonní hovorny nebo veřejné telefonní stanice;
 - poskytované prostřednictvím operátorského pracoviště poskytovatele
 - vyřizuje poskytovatel obvykle ihned. Není-li okamžité vyřízení reklamace technicky možné nebo jde-li o reklamaci vady veřejného telefonního automatu, vyřizuje ji ve lhůtách uvedených v bodě 1.
- 5.4 Reklamaci vady jiné činnosti poskytované na základě písemné smlouvy vyřizuje poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě dohodnuté ve smlouvě, případně stanovené obecně závazným právním předpisem.
- 5.5 Reklamaci vad prodaného zboží včetně odstranění vady vyřizuje poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne dodání (osobního uplatnění) reklamace, pokud se poskytovatel nedohodne se spotřebitelem na lhůtě delší.
- 5.6 V případě, že je reklamace závad při poskytování služeb poskytovatelem shledána oprávněnou, je poskytovatel povinen:
- lokalizovat a odstranit závady ve smyslu ustanovení bodu 3, článku III., případně po dohodě s účastníkem nebo uživatelem poskytnout služby náhradním způsobem, je-li to možné;
 - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby elektronických komunikací dle článku VI.;
 - snížit cenu za poskytnutou službu v rozsahu článku VII.

6 Lhůty a způsoby vracení přeplatků zaplacených cen za poskytnuté služby

- 6.1 Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:
- z důvodu přerušení poskytování služeb v důsledku technické nebo provozní závady veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, veřejné sítě elektronických komunikací propojené se sítí poskytovatele nebo zařízení elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací připojeného k síti poskytovatele, trvající nepřetržitě déle než 5 kalendářních dní;
 - v důsledku závady pronajatého koncového zařízení od poskytovatele nebo smluvně udržovaného koncového zařízení poskytovatelem, trvající nepřetržitě déle než 5 kalendářních dní;
 - z důvodu, že službu bylo možno využít jen částečně vzhledem k technické nebo provozní závadě veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, veřejné sítě elektronických komunikací propojené se sítí poskytovatele nebo zařízení elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací připojeného k síti poskytovatele, pronajatého koncového zařízení od poskytovatele nebo smluvně udržovaného poskytovatelem;

- 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 dle článku VII. tohoto Všeobecného reklamačního řádu a přeplatek započte v jeho prospěch v následujícím zúčtovacím období.
- 6.2 Jde-li o právo na vrácení přeplatku cen účtovaných za službu z titulu kladně vyřízené reklamace, vydaného ve správním řízení Úřadem nebo pravomocného rozhodnutí ve věci námítky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení Úřadem nebo pravomocného rozhodnutí soudu, je poskytovatel povinen přeplatek vrátit:
- a) u služeb, kromě služeb uvedených pod písmenem b) tohoto bodu
 - formou započtení přeplatku cen v následujícím zúčtovacím období v případě částky nižší, než průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li s účastníkem dohodnuto jinak;
 - v ostatních případech poštovní poukázkou nebo převodním příkazem na účastníkem označený účet, a to ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení na adresu naposledy oznámenou účastníkem, případně telefonického sdělení výsledku reklamačního řízení) a v případech, kdy byla účastníkem uplatněna námitka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu nebo soudu;
 - v případě, kdy byl poskytovatelem povolen do doby ukončení reklamačního řízení odklad platby, vydáním opravného daňového dokladu.
 - b) u veřejné telefonní služby poskytované prostřednictvím zařízení elektronických komunikací pro veřejné použití
 - ihned;
 - nelze-li z technických důvodů vrátit přeplatek ihned, je poskytovatel povinen přeplatek ceny vrátit poštovní poukázkou případně převodním příkazem na uživatelem označený účet, a to ve lhůtě do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení na adresu oznámenou uživatelem) a v případech, kdy byla uživatelem uplatněna námitka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu nebo soudu.
- 6.3 Právo na vrácení přeplatku, z důvodů uvedených pod body 1 a 2 tohoto článku, se promlčuje dle příslušných ustanovení obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů nebo občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 6.4 V případě nedodržení lhůty ze strany poskytovatele pro vrácení přeplatku cen, vzniklého z důvodů uvedených pod body 1 a 2 tohoto článku, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky počínaje prvním dnem prodlení dle příslušných ustanovení obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, nebo občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a to ve výši stanovené nařízením vlády č. 142/1994 Sb., za každý i započatý den prodlení.

7 Snížení ceny za poskytování služeb elektronických komunikací

- 7.1 Při přerušení poskytování služeb z důvodu závad veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, veřejné sítě elektronických komunikací propojené se sítí poskytovatele nebo zařízení elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací připojeného k síti poskytovatele pronajatého koncového zařízení od poskytovatele nebo smluvně udržovaného koncového zařízení poskytovatelem, trvajících nepřetržitě déle, než stanoví tento Všeobecný reklamační řád a Všeobecné (obchodní) podmínky jednotlivých druhů služeb, pokud za toto přerušení účastník neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží poskytovatel cenu za používání těchto služeb, za nájem koncového zařízení nebo smluvní údržbu koncového zařízení poskytovatelem o 1/30 měsíční ceny za příslušnou službu za každý den přerušení poskytování služeb. Celkový počet dnů se počítá ode dne, kdy účastník oznámil poskytovateli závadu nebo se poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.
- 7.2 Pokud službu bylo možno využít jen částečně z důvodu technické nebo provozní závady veřejné sítě elektronických komunikací provozované poskytovatelem, veřejné sítě elektronických komunikací propojené se sítí poskytovatele nebo zařízení elektronických komunikací jiného poskytovatele služeb elektronických komunikací připojeného k síti poskytovatele, pronajatého nebo smluvně udržovaného koncového zařízení poskytovatelem, za kterou účastník, případně jiný uživatel neodpovídá, poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekalitně poskytnutou službu nebo po dohodě s účastníkem, případně jiným uživatelem 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.
- 7.3 Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní smlouvy o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (SLA - Service Level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny a výše snížení ceny upraveny ve smlouvě.

8 Odklad platby

- 8.1 Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služeb, pokud nebyl poskytovatelem povolen odklad této platby.
- 8.2 Reklamujícímu účastníkovi, případně osobě jím písemně zmocněné, může být povolen odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Žádost o povolení odkladu platby v písemné formě lze uplatnit u poskytovatele pouze v souvislosti s uplatněnou reklamací. Žádost musí být dodána (předána, sdělena telefonicky) kontaktnímu místu, a to nejpozději ve lhůtě stanovené pro uplatnění reklamace (případně společně s reklamací). Při osobním uplatnění žádosti vydá zaměstnanec kontaktního místa žadateli ihned písemný doklad o tom, zda byl odklad platby povolen. Při písemném uplatnění žádosti bude žadatel o povolení odkladu platby písemně informován ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne dodání (předání a převzetí) žádosti. Při telefonickém uplatnění žádosti bude žadatel informován bezprostředně, na vyžádání obdrží písemné potvrzení. Zmeškání lhůty pro podání žádosti o povolení odkladu platby nelze prominout.
- 8.3 Tato výhoda může být odepřena jen účastníkovi (osobě jím písemně zmocněné):
- kterému za posledních 12 měsíců byla 2x zamítnuta reklamace, aniž byla podána u Úřadu námitka proti vyřízení reklamace poskytovatelem;
 - kterému byly za posledních 12 měsíců 2x zamítnuty námítky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím Úřadu;
 - který bezdůvodně nezaplatil ceny uvedené na platebním dokladu.
- 8.4 V případě služby poskytované prostřednictvím zařízení elektronických komunikací pro veřejné použití je uživatel povinen uhradit, nelze-li reklamaci vyřídit ihned, vyúčtovanou (reklamovanou) cenu. Nelze žádat o odklad platby.
- 8.5 Nebyla-li uplatněna reklamace, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost účastníka stanovit náhradní způsob úhrady vzniklé pohledávky (např. dohodnutím splátkového kalendáře).

9 Postup po uzavření (ukončení) reklamačního řízení

- 9.1 V případě nesouhlasu s vyřízením reklamace ze strany poskytovatele je účastník (osoba jím zmocněná), případně jiný uživatel, oprávněn uplatnit u Úřadu námítky proti vyřízení reklamace. Námítky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne dodání (předání a převzetí) oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude Úřadem projednána postupem dle

ustanovení zákona č. 71/1967 Sb., o správním řízení. Zmeškání zákonem stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace ceny za poskytnuté služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

10 Stížnosti

- 10.1 Stížnosti vyřizují organizační složky poskytovatele.
- 10.2 Je-li podstatou stížnosti reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnuté služby, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad tohoto Všeobecného reklamačního řádu.

11 Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

- 11.1 Tento Všeobecný reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem **1.12.2005**.
- 11.2 Všeobecný reklamační řád bude k nahlédnutí u všech kontaktních míst poskytovatele určených pro styk s veřejností.
- 11.3 Případy, jejichž projednávání započalo před účinností tohoto Všeobecného reklamačního řádu, se projednají podle tohoto Všeobecného reklamačního řádu pouze tehdy, je-li to pro reklamujícího výhodnější.
- 11.4 Vzájemné vztahy mezi poskytovatelem služeb a účastníkem nebo uživatelem těchto služeb, které nejsou výslovně upraveny tímto Všeobecným reklamačním řádem, se řídí ustanoveními všeobecných (obchodních) podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a ustanoveními zákona o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a dalších obecně závazných právních předpisů