

Reklamační řád

Platný od 1.3.2007

Reklamační řád veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Společnost TFnet s.r.o. na základě ustanovení zákona č. 127/205 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 služeb elektronických komunikací.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Reklamační řád veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen Reklamační řád) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti TFnet 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. 127/205 Sb. o elektronických komunikacích se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí:
- 2.1.1. **Ceny za hovorné** - finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.
- 2.1.2. **Hlavní účastnická telefonní stanice (HTS)** - soubor technických a provozních prostředků umožňujících účastníkovi používat veřejně dostupnou telefonní službu.
- 2.1.3. **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.
- 2.1.4. **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.
- 2.1.5. **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.tfnet.cz.
- 2.1.6. **Oznámení podnikání** - dokument zaslaný Českému telekomunikačnímu úřadu (dále jen ČTÚ), jehož doručením ČTÚ vzniklo poskytovateli oprávnění k podnikání v elektronických komunikacích.
- 2.1.7. **Námítka** - podání účastníka a v odůvodněných případech uživatele služeb u ČTÚ, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany poskytovatele.
- 2.1.8. **Přípojné vedení** - vedení od místní telefonní ústředny poskytovatele ke koncovému bodu veřejné telefonní sítě určenému pro zřízení hlavní telefonní stanice, zpravidla metalické (metalický kabel).
- 2.1.9. **Reklamacce** - 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.
- 2.1.11. **Sdružovací zařízení** - zařízení určené pro přenos více telefonních hovorů po jedné přenosové cestě současně.
- 2.1.11. **Smlouva o poskytování služby elektronických komunikací (hlasových nebo datových služeb) nebo závazná objednávka** služby elektronických komunikací - formuláře Poskytovatele pro objednání zřízení hlavní telefonní stanice nebo služby elektronických komunikací a uzavření smuvního vztahu.
- 2.1.12. **Tarifní impuls** - elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování skutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojení.
- 2.1.13. **Služby elektronických komunikací** (dále jen služby) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.
- 2.1.14. **Veřejná telefonní služba doplňková** - součást veřejně dostupné telefonní služby, která svým zaměřením zvyšuje pro uživatele užitečnou hodnotu telefonní služby.
- 2.1.15. **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.
- 2.1.16. **Telekomunikační výkony** (dále jen výkony) - služby elektronických komunikací, zřízení, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.
- 2.1.17. **Účastník** - každý, kdo uzavřel s poskytovatelem smlouvu.
- 2.1.18. **Uživatel** - každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
- 2.1.19. **Vadně poskytnutý výkon** - výkon, který byl poskytnut poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smuvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/205 Sb., o elektronických komunikacích.
- 2.1.20. **Vedlejší telefonní stanice** - koncové elektronické komunikační zařízení připojené k hlavní telefonní stanici.
- 2.1.21. **Zákazník** - fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem, uživatelem služeb elektronických komunikací, žadatelem o jejich poskytnutí.
- 2.1.22. **Závada na elektronickém komunikačním zařízení** - stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifkaci hovorů.

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 smuvním 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 přepatků cen za poskytnuté služby“ (viz níže) je poskytovatel povinen

Reklamační řád

- 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 spjatosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- 4.3. Reklamační řád 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 či Specifikace služby, 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 či Specifikace 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 uplatnění reklamace vede poskytovatel výhradně s účastníkem telefonní stanice, resp. pronajítelem 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.
- 4.6. Na postupy nahlášení 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 nahláší bez zbytečného odkladu na příslušnou ohlašovací poruchu.
- 4.7. Doba odstranění závady, tj. doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení koncového bodu do provozu po přezkoušení, nepřesáhne, je-li o 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 (dle ust. §374 zákona č. 513/1991 Sb, obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů).
- 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 reklamační uplatňuje obvykle písemně (email, faxem, dopisem) u kontaktního místa poskytovatele bez zbytečného odkladu. V případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu se reklamační 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 reklamační uplatňuje zpravidla telefonicky na ohlašovací poruchu, nebo písemně či osobně u kontaktního místa.
- 5.3. Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena hned, sepiše 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. 127/205 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. Změškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout.
- 6. Lhůty pro vyřizování 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.

Reklamační řád

8. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen za poskytnuté služby

- 8.1. Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zapacených 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.
- 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 námítky 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 upatněna námítka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí ČTÚ nebo soudu.
- 8.3. Právo na vrácení přeplatků se promčjuje 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 služby elektronických komunikací

- 9.1. 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.
- 9.2. Snížení ceny z důvodu závad uvedených výše se vztahuje na ceny za používání případných dalších služeb, zřízených k předmětné telefonní stanici nebo 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 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 nekalitně 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. Upatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě spatnosti 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 upatněním 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 upatnění reklamace (případně společně s reklamací). Při upatnění 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 účastníkov (nebo osobě jím zmocněné),
- kterému za posledních 12 měsíců byla 2x z a m í n u t a reklamace, aniž byla podána u ČTÚ námítka proti vyřízení reklamace poskytovatelem,
 - kterému byla za posledních 12 měsíců 2x z a m í n u t y námítky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím ČTÚ nebo soudu,
 - který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě spatnosti uvedené na vyúčtování za telekomunikační služby.
- 10.5. Nebyla-li upatněna reklamace, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost účastníka stanovit náhradní způsob zapacení vzniklé pohledávky (např. dohodnutím spátkového kalendáře).
- 10.6. Účastník nemá právní nárok na povolení odkladu platby, vyjíma případu, kdy ČTÚ v odůvodněných případech na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodne, že podání reklamace má odkladný účinek.

11. Námítky 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 námítky proti vyřízení reklamace.
- 11.2. Námítky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace.
- 11.3. Námítka bude ČTÚ projednána v souladu s obecně závaznými právními předpisy ČR.
- 11.4. Zmeškání stanovené lhůty pro upatnění námítky nelze prominout.
- 11.5. Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě spatnosti 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 www stránkách poskytovatele www.tfnet.cz. Na požádání je k nahlédnutí na kontaktních místech poskytovatele.
- 12.2. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti 1.3.2007.