

Reklamační řád

společnosti MATERNA Communications a.s.

Společnost MATERNA Communications a.s. (DIČ CZ25949098) se sídlem Vinohradská 184/2396, Praha 3, 130 52 a s doručovací adresou tř. Karla IV. 468, Hradec Králové, PSČ 500 02, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů vydává tento reklamační řád.

Článek 1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti MATERNA Communications a.s. (dále jen „Poskytovatel služby“ nebo „Poskytovatel“) za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady.

Článek 2. Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí:

- **Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“)** – ústřední správní úřad, který byl zřízen zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů pro výkon státní správy ve věcech stanovených tímto zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
- **Námítka** – podání Účastníka a v odůvodněných případech i uživatele služeb u Úřadu, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany Poskytovatele. Námítka, která nebyla podána u Úřadu, ale byla doručena Poskytovateli, se považuje za obecnou stížnost a bude vyřízena Poskytovatelem.
- **Daňový doklad** – doklad, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Účastníkům ceny za poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací a další související činnosti.
- **Reklamace** – uplatnění práv Účastníka, popř. uživatele u Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě služeb nebo výši účtované ceny.
- **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 č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu, zákon č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, cenová rozhodnutí nebo opatření obecné povahy Úřadu.
- **Účastník** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu na poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
- **Uživatel** – Účastník a dále i jiná fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.
- **Závada** – stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo služby, případně snižuje stanovenou kvalitu služby.

- **Služba** – služba veřejně dostupných elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a prováděcích předpisů.
- **Zařízení** – elektronické komunikační zařízení ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

Článek 3. Rozsah odpovědnosti

- a) Poskytovatel odpovídá Účastníkovi / uživateli za množství, rozsah, cenu a kvalitu služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:
 - smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě,
 - služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající sjednaným dohodám o dostupnosti služeb, příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám.
- b) V případě služeb spočívá odpovědnost Poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb 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 článku VI. vrátit přeplatky cen účtovaných za poskytnuté služby, nebo snížit cenu za poskytnuté služby.
- c) Poskytovatel není povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody vzniklé v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby – viz ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.
- d) Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení. Tyto poruchy a závady nemohou být předmětem reklamací.

Článek 4. Právo na uplatnění reklamace, způsob, místo a lhůty pro uplatnění

- a) Každý Účastník/uživatel má právo na uplatnění reklamace, v jeho zastoupení pak osoba k tomu písemně zmocněná.
- b) Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté činnosti nebo zboží bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
- c) Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně s Účastníkem služby, nebo s osobou jím písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (právním nástupcem, případně dědicem po Účastníkovi).
- d) Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:
 - a. Identifikaci Účastníka a příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace,
 - b. předmět reklamace, přesný a konkrétní popis,
 - c. podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce.
- e) Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu cenu za poskytnutou službu ve výši platné v době poskytnutí služeb.
- f) Reklamace se uplatňuje písemně u Poskytovatele na jeho doručovací adrese MATERNA Communications a.s., třída Karla IV. 468, Hradec Králové 2, PSČ 500 02
- g) Reklamaci lze poslat i faxem na faxové číslo +420 910 303 145 nebo elektronickou poštou na adresu reklamace@maternacz.com.
- h) Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny služeb poskytovaných Poskytovatelem je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, tj. do 2 měsíců od

dodání daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo zanikne.

Článek 5. Lhůty pro vyřizování reklamací

- a) Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých služeb z titulu účastnictví vyřizuje Poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení reklamace, a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení.
- b) V případě, že je reklamace závad při poskytování služeb Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
 - lokalizovat a odstranit závady ve smyslu ustanovení bodu 2., článku 3., případně po dohodě s Účastníkem nebo uživatelem poskytnout služby náhradním způsobem, je-li to možné,
 - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby dle článku 6,
 - snížit cenu za poskytnuté služby v rozsahu článku 6.

Článek 6. Způsoby vrácení přeplatků a snížení ceny za poskytování služby

- a) Účastník má právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:
 - 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, sníží Poskytovatel ceny dle článku VI. tohoto Reklamačního řádu a přeplatek započte v jeho prospěch v následujícím zúčtovacím období.
- b) Účastník má právo na vrácení přeplatku na základě
 - kladně vyřízené reklamace a Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o kladném vyřízení reklamace Účastníkovi.
 - na základě pravomocného rozhodnutí ve věci námítky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení Úřadem nebo pravomocného rozhodnutí soudu ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu nebo soudu.
- c) Poskytovatel je oprávněn použít tyto výše uvedené přeplatky přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníka. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k vyrovnání přeplatku nepostačují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek (snížený o případnou výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.
- d) Právo na vrácení přeplatku z důvodů uvedených pod body 1. a 2. tohoto článku se promlčuje dle příslušných ustanovení občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- e) Pokud službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického či provozního charakteru na straně Poskytovatele a kterou Účastník případně jiný uživatel nezpůsobil, 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 závadu stanoveným způsobem nahlásí a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.

- f) Výpočet poměrné části ceny za používání se provádí vždy ve vztahu ke konkrétnímu zúčtovacímu období a jeho skutečné délce v počtu dnů, pokud není ve Všeobecných podmínkách stanoveno jinak.

Článek 7. Postup po uzavření reklamačního řízení

- a) Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby a činnosti je Účastník oprávněn uplatnit u Úřadu námitky proti vyřízení reklamace.
- b) Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace.
- c) Podání námitky 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.

Článek 8. Závěrečná ustanovení

- a) Reklamační řád je přístupný na internetových stránkách společnosti MATERNA Communications a.s. na adrese www.maternacz.com a k nahlédnutí na kontaktním místě Poskytovatele na adrese Materna Communications a.s., třída Karla IV. 468, Hradec Králové 2 PSČ 500 02
- b) Reklamační řád nabyl platnosti a účinnosti dnem **1. 3. 2014** a byl po revizi s ohledem na GDPR v nové grafické úpravě zveřejněn 25. 5. 2018 na webových stránkách Poskytovatele.