

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ /SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

1 / 2

### 1 Úvodní ustanovení

Reklamační řád stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti **O2 Czech Republic a.s.**, IČ: 60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, Praha 4, PSČ 140 22 (dále jen **Poskytovatel**) za vady při poskytování služeb elektronických komunikací v rámci nabídky Nej.cz a dalších souvisejících komunikačních činností (dále jen **Služby**). Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou Služby poskytovány na základě řádně uzavřeného smluvního vztahu (dále jen **Zákazník**), a které vyplývají z odpovědnosti Poskytovatele za vady.

Práva Zákazníka jsou definována především ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen **VP**), ale rovněž v souvisejících smluvních dokumentech, které dle ujednání VP tvoří smluvní dokumentaci Poskytovatele.

### 2 Výklad základních pojmů

**2.1 Reklamace** – písemné uplatnění práv Zákazníka z titulu odpovědnosti Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování Služeb. Reklamace může směřovat jak proti poskytované Službě (**Reklamace služby**), tak proti vyúčtování ceny za Službu (**Reklamace vyúčtování**).

Ohlášení poruchy/závady ve smyslu ujednání odst. 5 Provozního řádu - Internet není reklamací.

#### 2.2 Uplatnění reklamace

Reklamace musí být uplatněna vždy **písemnou formou**, a to (i) v listinné podobě na adresu Zákaznického centra: **Zákaznické centrum Nej.cz, Nám. Svobody 1142, Třinec, PSČ 739 61, (provozovatel CETIN a.s.)** nebo

(ii) v písemné podobě elektronicky na kontaktní e-mail: **reklamace@nej.cz** s označením „**REKLAMACE**“.

#### 2.3 Osoba oprávněná podat reklamaci

(i) **Zákazník**, který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen **Smlouva**) a který uplatňuje svá práva ve smyslu ujednání VP (dále jen **Reklamující**);

(ii) v zastoupení Zákazníka osoba k tomu písemně zmocněná **plnou mocí s úředně ověřeným podpisem Zákazníka**, nebo soudem ustanovený poručník;

(iii) oprávněný **dědic či právní nástupce** Zákazníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění reklamace vede Poskytovatel **výhradně se Zákazníkem nebo s osobou písemně zmocněnou**, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním zástupcem).

### 3 Rozsah odpovědnosti

**3.1** Poskytovatel odpovídá za poskytovanou Službu (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 Služeb a souvisejících činností vyplývají z aktuálního znění uzavřené Smlouvy, ze Všeobecných podmínek a Provozních řádů společnosti vydaných Poskytovatelem. Odpovědnost Poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě se Zákazníkem nebo jiným uživatelem zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné, nebo přiměřenou slevu z ceny služby (viz ujednání čl. 5, odst. 5.10. VP).

**3.3** Poskytovatel není povinen nahradit škodu ani jiné újmy, které Zákazníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec, a to v souladu s příslušným ust. § 64 odst. 12 ZEK v jeho platném znění. Poskytovatel není povinen nahradit škodu ani jiné újmy, které vzniknou tím, že Zákazník 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 Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu a/nebo Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo prokázání vadného poskytnutí Služby.

### 4. Způsob uplatnění reklamace, lhůty

**4.1** Každý Zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada Služby v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, má Zákazník právo uplatnit Reklamaci vyúčtování, a to do dvou (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.

#### 4.2 Náležitosti reklamace

V rámci uplatnění reklamace Zákazník uvede co nejpodrobnější informace v níže uvedeném rozsahu. Obecné údaje označené podtržením jsou povinné:

- **číslo Smlouvy** uzavřené s Poskytovatelem, na základě které je Služba Zákazníkovi poskytována;
- **jméno a příjmení** nebo název obchodní firmy;
- **adresa bydliště**, sídla nebo místa podnikání Zákazníka;
- **adresa zřízení a poskytování reklamované Služby**
- číslo stanice, přípojky, resp. pronajatého okruhu, kterého se uvedená reklamace týká;
- jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka vč. kontaktních údajů
- **označení důvodů reklamace**

(i) jedná-li se o **Reklamaci služby**: veškeré skutečnosti vadného poskytnutí služby bez zjednání nápravy v rámci řádného ohlášení závady/poruchy, které reklamaci předcházelo;

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ /SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ

2 / 2

Za vadné poskytování Služby je pro tento účel považováno rovněž nedodržení úrovně kvality služeb, a to v rozsahu jakékoliv odchylky dle definice VO-S/1/08.2020-9 (viz odst. 3.7 Provozního řádu služby přístupu k internetu). Pro řádnou reklamaci dle ujednání tohoto odstavce je nezbytné doložit výsledek měření reklamovaných hodnot Služby. Pro zjištění relevantních údajů měření doporučujeme řídit se pokyny na stránkách ČTÚ či Poskytovatele (<https://www.nej.cz/podpora/mereni-rychlosti-internetu/>)

- (ii) jedná-li se o Reklamaci vyúčtování: označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se reklamační týká;
- (iii) jedná-li se o uplatnění nároku na paušální náhradu: konkrétní skutečnosti svědčící oprávněnosti nároku (mimo jiné) také označení procesu, v důsledku kterého k uplatňovanému nároku Zákazníka vzniknul (přenesení čísla nebo změna poskytovatele služby přístupu k internetu).

4.3 Jako součást včasné reklamace oprávněného nároku na paušální náhradu je Zákazník povinen uvést požadovaný způsob výplaty paušální náhrady - **žádost o výplatu**. Tato žádost o výplatu musí obsahovat:

- (i) bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod paušální náhrady, nebo
- (ii) vyjádření souhlasu Zákazníka se započtením vyčísleného oprávněného nároku paušální náhrady oproti vyúčtované ceně Služeb.

Poskytovatel si před výplatou oprávněného nároku na paušální náhradu vyhrazuje právo požadovat ověření totožnosti žadatele (Zákazníka) minimálně některým z jedinečných identifikátorů (číslo smlouvy, PIN, OK, OKU, aj.).

### 5 Vyřízení reklamace

5.1 Poskytovatel je povinen Zákazníkem řádně uplatněnou reklamaci vyřídit prokazatelným způsobem nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uplatnění. Pokud je výsledkem reklamačního řízení povinnost Poskytovatele vrátit Zákazníkovi uhrazenou cenu Služby, nebo její část a smluvní strany se nedohodnou jinak, pak tato povinnost musí být Poskytovatelem splněna nejpozději do jednoho (1) měsíce od vyřízení reklamace (viz ujednání čl. 6 Všeobecných podmínek).

### 5.2 Námitka proti vyřízení reklamace

Zákazník má právo **uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu námitku proti vyřízení reklamace** ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)), není-li jeho reklamační vyřízení vůbec nebo včas, případně s vyřízením reklamace nesouhlasí, a to včetně lhůt pro uplatnění reklamace. Řešení sporů, týkajících se předmětu smlouvy mimo soudní a správní řízení bude vedeno snahou dosáhnout dohody obou smluvních stran.

### 6. Ohlašování a odstraňování závad

6.1 Na postupy nahlášení a odstraňování závad v poskytování veřejně dostupných 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 dle ujednání Provozního řádu jednotlivých služeb. 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 (Provozního řádech) poskytování jednotlivých druhů služeb vydaných Poskytovatelem, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost Poskytovatele (dle ust. § 2913 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů). Práva Zákazníka 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 zůstávají zachována.

6.2 Tento reklamační řád se dále nevztahuje na zboží, které je případně prodáváno současně s poskytováním ostatních služeb elektronických komunikací, a na které Zákazník při koupi obdrží záruční list.

### 7. Závěrečná ustanovení

7.1 Reklamační řád je Smluvním dokumentem, který je součástí ucelené Smluvní dokumentace. Platným uzavřením Smlouvy pak Zákazník potvrzuje, že se s obsahem celého Smluvního dokumentu důkladně seznámil a s ním souhlasí.

7.2 Poskytovatel si vyhrazuje právo ujednání Reklamačního řádu jednostranně měnit či doplňovat. Platný Reklamační řád je vždy k dispozici na webových stránkách Poskytovatele <https://www.nej.cz/dokumenty/provozni-rady/>

7.3 Vydáním nového Provozního řádu nebo Podmínek s vyznačením počátku doby platnosti se stává předchozí znění daného dokumentu neplatným.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti **01. 06. 2024**.