

# **Reklamační řád telekomunikačních služeb společnosti Rostislav Varmuža**

## **1 Úvodní ustanovení**

1.1 Tento dokument definuje způsob uplatňování a vyřizování případných reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných společností Rostislav Varmuža, Na Výsluní 965, Moravská Nová Ves, 691 55, IČ:75820641, osvědčení č. 269 (dále Poskytovatel) a s nimi souvisejících činností.

1.2 Tento dokument je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen Smlouva).

1.3 Práva a povinnosti Účastníka a Poskytovatele jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti Rostislav Varmuža (dále jen Všeobecných obchodních podmínkách).

1.4 Poskytovatel řeší reklamace poskytovaných služeb podle obecně závazných právních předpisů.

## **2 Vymezení základních pojmů**

2.1 Reklamace Reklamací se rozumí uplatnění práv Účastníků z odpovědnosti Poskytovatele za vady, kterými jsou nedodržení sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti služby nebo chybné vyúčtování ceny služby poskytované na základě smluvního vztahu Poskytovatele a Účastníka.

2.2 Vadně poskytnutá služba Je služba poskytnutá v rozporu s uzavřeným smluvním vztahem mezi Účastníkem a Poskytovatelem.

## **3 Reklamace vad způsobených nedodržením sjednaného rozsahu, kvality a dostupnosti služby**

### **Právo a způsob uplatnění Reklamace**

3.1 Právo na uplatnění Reklamace má Účastník nebo jím pověřená osoba. Právo uplatnit Reklamaci vzniká v případě vadně poskytnuté služby nebo jejím neposkytnutím vůbec.

3.2 Reklamaci Účastník uplatňuje:

- písemně na adrese Rostislav Varmuža, Na Výsluní 965, Moravská Nová Ves, 691 55;
- elektronicky a to prostřednictvím datové schránky vezj6c6
- Osobní návštěvou na adrese dodavatele služby zápisem do reklamačního protokolu

3.3 Účastník je povinen sám zajistit řešení problémů své vlastní místní telekomunikační a počítačové sítě. Poskytovatel odpovídá za připojení k rozhraní koncového zařízení přípojného okruhu nebo k rozhraní směrovače Poskytovatele. Je-li dodavatelem přípojného okruhu třetí strana, se kterou uzavřel smlouvu přímo Účastník, Poskytovatel za trasu ke koncovému zařízení neodpovídá. Poskytovatel neodpovídá za dodávky třetích stran Uživateli spojené s poskytováním Služby – například za dodávky vnitřních telekomunikačních rozvodů nebo počítačové sítě Uživatele.

3.4 Reklamace musí obsahovat kromě popisu závady i informace o evidenčním čísle Smlouvy týkající se využívání reklamované služby spolu s uvedením data, hodiny podání zprávy a jména a funkce osoby, která ji za Účastníka podala, včetně stanovení formy zpětného kontaktu, a účastníkem zvolený nárok z vad konkrétní služby (v případě odstranitelné vady může požadovat odstranění vady, v případě neodstranitelné vady může požadovat slevu z ceny služby nebo odstoupit od Smlouvy)

3.5. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo reklamovat

vyúčtování zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu služby. Účastník je však v odůvodněných případech oprávněn požádat u Českého telekomunikačního úřadu, adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02, Praha 025, [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz) (dále jen „ČTU“), o určení, že podání konkrétní reklamace u poskytovatele má odkladný účinek, přičemž proti rozhodnutí ČTU o odložení účinku vyúčtování se nelze odvolat.

3.6. Reklamaci na poskytovanou službu je účastník oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo reklamovat vadu služby zanikne.

### **Vyřizování Reklamací**

3.5 Poskytovatel je povinen po obdržení Reklamace služby nebo vyúčtované ceny služby:

- potvrdit písemně příjem Reklamace;
- vyřídit Reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace;
- písemně oznámit Účastníkovi výsledek reklamačního řízení, a to prokazatelným způsobem, zejména doporučeným psaním.

3.6 Poskytovatel se zavazuje při odstraňování vady vyvinout veškeré úsilí, aby vada byla odstraněna v nejkratším možném termínu a bez zbytečného odkladu.

3.7 Poskytovatel ručí za nápravu poskytovaných služeb v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o telekomunikacích, a o změně dalších zákonů, v platném znění.

3.8 Účastníkovi může být v případě kladného vyřízení Reklamace přiznán s ohledem na druh poskytované služby a účastníkem uplatněného nároku - v případě odstranitelné vady bude vada služby odstraněna, v případě neodstranitelné vady bude účastníkovi poskytnuta sleva z ceny služby nebo může účastník odstoupit od Smlouvy).

3.9 V případě, že reklamace účastníka vyúčtování ceny služby bude oprávněná a dojde tedy ze strany poskytovatele k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, je poskytovatel povinen vrátit účastníkovi rozdíl ceny na bankovní účet účastníka, ze kterého účastníky ceny služby hradí a to nejpozději do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není poskytovatel poskytující službu povinen uhrazovat uživateli náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

3.10 Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu služby nebo po dohodě s účastníkem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

3.11 Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci vyúčtování ceny služby nebo služby<sup>1</sup> je účastník oprávněn podat u ČTU návrh na zahájení **řízení o námitce proti vyřízení reklamace** bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení (viz. výše), jinak právo uplatnit námitku účastníkovi zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost účastníka řádně a včas hradit vyúčtovanou cenu za služby, ČTU je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, že podáním námítky se splnění povinnosti hradit poskytovateli vyúčtovanou cenu služby odkládá, a to až do rozhodnutí o námitce. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat. Podle § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je účastník při podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace povinen zaplatit správní poplatek dle Sazebníku zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů, se splatností ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení výzvy ČTU k zaplacení správního poplatku. V případě, že

---

<sup>1</sup> Ve smyslu ust. § 64 odst. 7 až odst. 9 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů

správní poplatek v dané lhůtě nebude uhrazen, ČTU příslušné správní řízení zastaví.

#### 4 Závěrečná ustanovení

4.0 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 6. 2019. Poskytovatel může změnit podmínky tohoto reklamačního řádu v celém rozsahu, tzn. i jakoukoli jeho součást. Změna se může zejména týkat práv a povinností účastníka a poskytovatele o průběhu reklamace služby nebo vyúčtované ceny za služby, doručování, odpovědnosti za škodu a újmu, i jiných ujednání. Důvodem pro změnu podmínek tohoto Reklamačního řádu ze strany poskytovatele může být inflace, zavedení nových služeb, změny podmínek na trhu elektronických komunikací, zkvalitňování sítě či vývoje nových technologií, či změna jiných technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně poskytovatele. Pokud poskytovatel změni podmínky reklamačního řádu, dozví se o tom účastník minimálně 1 měsíc předem, a to na internetových stránkách poskytovatele <http://kupredu.net/> a v sídle poskytovatele. O uveřejnění změny podmínek Reklamačního řádu bude účastník informován elektronicky, a to prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané na účastníkem uvedenou e-mailovou adresu. Pokud poskytovatel změni náležitosti Reklamačního řádu, u kterých to vyžaduje zákon, oznámí to uživateli minimálně 1 měsíc předem a to formou, jakou byla účastníkem zvolena pro zasílání vyúčtování. Pokud by účastník s takovou změnou Reklamačního řádu nesouhlasil, je uživatel oprávněn Smlouvu uzavřenou za platnosti Reklamačního řádu nedotčeného takovou změnou vypovědět, a to s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc, která běží od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém poskytovatel výpověď obdržel. Právo ukončit Smlouvu z tohoto důvodu však účastník nemá, dojde-li ke změně podmínek Reklamačního řádu na základě změny právní úpravy nebo v případě změny uložené ČTU.

4.1 Pokud je účastník spotřebitelem lze spor s poskytovatelem týkající se poskytovaných služeb vyřešit mimosoudním řešením spotřebitelských sporů u příslušného orgánu veřejné správy. V případě vzniku sporu souvisejícího s uzavřením Smlouvy a za předpokladu, že se spor účastníkovi, který je spotřebitelem, nepodařilo vyřešit s poskytovatelem přímo, má účastník právo domáhat se mimosoudního řešení spotřebitelského sporu u pověřeného subjektu. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti elektronických komunikací je příslušný ČTU ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)). Návrh se zpravidla podává na formuláři dostupném na kontaktních místech ČTU nebo na výše uvedených internetových stránkách. Návrh se podává:

- na adresu: Český telekomunikační úřad, poštovní přihrádka 02, 225 02, Praha 025, [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz), nebo prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách <https://www.ctu.cz/formulare>.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů se řídí Pravidly pro postup při Mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) vydanými ČTU nebo ČOI.