



# Reklamační řád veřejných telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o.



Společnost C.T.S.E. Servis s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) vydává tento Reklamační řád veřejných telekomunikačních služeb na základě ustanovení zákona č. 151/2000 Sb., o telekomunikacích, v platném znění, zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění a č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

## 1. Úvodní ustanovení

1.1. Tento Reklamační řád popisuje základní postupy při uplatňování práv a povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a Smluvních dokumentů Smluvními stranami.

## 2. Definice základních pojmů

2.1. V tomto Reklamačním řádu mají následující slova níže uvedený význam. Jejich význam zůstává i v případě, že jsou uvedena v množném čísle, nezměněn. Pojmy, které zde nejsou definovány, jsou definovány ve Všeobecných podmínkách poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o. a v Provozních podmínkách poskytování veřejných telekomunikačních služeb společnosti C.T.S.E. Servis s.r.o..

- Reklamační úkon, při kterém Účastník uplatňuje nároky vůči Poskytovateli za vadně poskytnuté Služby
- Reklamační řízení: postup Poskytovatele, při kterém je rozhodováno o vyřízení Reklamační Účastníka podle podmínek tohoto Reklamačního řádu a obecně závazných právních předpisů
- Vyšší moc: především přírodní katastrofa, válečný stav, výjimečný stav atd.
- Závada: stav, při kterém je ztíženo nebo znemožněno využívání Služby. Jedná se zejména o nedodržení standardní kvality Služby.

## 3. Rozsah odpovědnosti

3.1. Poskytovatel odpovídá za rozsah, cenu a kvalitu těch Služeb, které poskytuje v souladu se Smlouvou, Produktovou specifikací nebo Technickou specifikací, v případě, že smluvně dohodnutá Služba nedosahovala kvality, parametrů a vlastností v souladu se Smluvními dokumenty nebo pokud za Službu nebyla účtována cena v souladu se Smluvními dokumenty.

3.2. Účastník má právo uplatnit Reklamací, pokud se domnívá, že poskytovaná Služba neodpovídá svým rozsahem, kvalitou nebo cenou smluvními podmínkám.

3.3. V případě, že Účastník požaduje kompenzaci za Službu se sníženou kvalitou nebo za neposkytnutou Službu z důvodu Závady, Poskytovatel takovou kompenzaci poskytne pouze tehdy, je-li tato Závada zjištěna současně Poskytovatelem nebo je-li si jí Poskytovatel vědom. V ostatních případech bude poskytnuta kompenzace pouze tehdy, pokud Účastník bezprostředně (max. do 24 hodin) po zjištění Závady toto oznámí Poskytovateli.

3.4. Poskytovatel není zodpovědný za škody, které vzniknou Účastníkovi tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

3.5. Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí Služby nebo její sníženou kvalitu, pokud je toto způsobeno působením Vyšší moci.

3.6. Poskytovatel neodpovídá za neposkytnutí Služby nebo její sníženou kvalitu, pokud Účastník neučinil kroky k bezproblémovému provozu ani 3 měsíce po oznámení o změně platných technických standardů a nutnosti změny síťového vstupu Účastníka.

3.7. Není-li smluvně stanoveno jinak a je-li Služba nedostupná Účastníkovi z důvodu Závady v síti Poskytovatele v jednom dni po dobu delší než 12 hodin, poskytne Poskytovatel Účastníkovi slevu na měsíčním poplatku za tuto Službu ve výši jedné třetiny z tohoto poplatku za každý takový den, maximálně však do výše ceny předmětu Smlouvy.

## 4. Způsob a místo uplatnění reklamací

4.1. Reklamační se uplatňuje:

- písemně - kontaktní adresa Poskytovatele
- faxem - +420 596 914 642
- email - office@gc-net.info
- telefonicky na zavolání - +420 723 499 319 v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 a mimo pracovní dny mimo státem uznávané svátky dny od 10:00 do 12:00.
- telefonicky pomocí SMS - +420 723 499 319 nepřetržitě

4.2. Kontaktní údaje Poskytovatele jsou uvedeny na vyúčtování služby a na internetových stránkách Poskytovatele.

4.3. Reklamační musí být nahlášena neprodleně. Od této doby se počítá celková doba Závady, z níž se určí sleva za Službu. V případě nahlášení závady pomocí SMS je považováno za dobu nahlášení závady datum a čas odeslané SMS od uživatele.

4.4. Reklamační musí obsahovat tyto náležitosti:

- identifikační údaje Účastníka a Smlouvy
- předmět Reklamační a přesný popis
- doba, které se reklamační týká

## 5. Lhůty pro uplatnění reklamací

5.1. Reklamační týkající se nesprávného vyúčtování ceny za poskytovanou Službu musí být podána do konce měsíce, v němž bylo vyúčtování vystaveno. Po tomto termínu nárok na Reklamací zaniká. Uplatnění Reklamační proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Účastník je povinen uhradit fakturovanou částku nejpozději v den její splatnosti.

5.2. Reklamační týkající se jiných závad musí být podány bez zbytečného odkladu (zpravidla do 7 dnů).

5.3. Pokud Účastník zmešká lhůtu pro Reklamací proti nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou Službu, může požádat písemně o prominutí zmeškané lhůty. Pokud Poskytovatel dojde k názoru, že Účastník promeškal lhůtu ze závažných důvodů, může zmeškanou lhůtu Účastníkovi prominout. Poskytovatel vyrozumí Účastníka o výsledku rozhodnutí do 15 kalendářních dnů od obdržení jeho žádosti.

5.4. Poskytovatel nepromine zmeškání lhůty, pokud Reklamační nebyla podána do 3 měsíců ode dne uplynutí lhůty na Reklamací.

5.5. Prominout nelze zmeškání zákonné nebo dohodnuté záruční lhůty.

## 6. Lhůty pro vyřizování reklamací a vrácení přeplatků, práva po skončení reklamačního řízení

6.1. Lhůta pro vyřízení Reklamační je stanovena podle složitosti a technické nebo administrativní náročnosti.

6.2. U jednoduchých případů, které nevyžadují technické šetření, bude Reklamační vyřízena do 7 kalendářních dnů od dne doručení Poskytovateli.

6.3. U složitějších případů, které vyžadují technické šetření, bude Reklamační vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení Poskytovateli.

6.4. V případě Reklamační mezinárodních služeb je lhůta pro vyřízení 60 kalendářních dnů ode dne doručení Poskytovateli.

6.5. Částku uznané Reklamační vrátí Poskytovatel Účastníkovi formou dobropisu v následujícím vyúčtování po kladném vyřízení Reklamační nebo jiným způsobem dohodnutým s Účastníkem. Poskytovatel se zavazuje vrátit takto vzniklý přeplatek do 30 kalendářních dnů ode dne kladného vyřízení Reklamační.

6.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít takto vzniklý přeplatek k vyrovnání svých splatných pohledávek za Účastníkem.

6.7. Právo na vrácení uznané částky na základě kladného vyřízení Reklamační, kterou nebylo možno vrátit pro překážky na straně reklamujícího, se promlčuje ve lhůtách stanovených příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

6.8. V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení uznané částky na základě kladného vyřízení Reklamační bude vrácená částka zvýšena o úrok z prodlení z dlužné částky ve smyslu příslušných právních předpisů.

6.9. V případě, že Účastník n souhlasí s výsledkem Reklamačního řízení, může se bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení výsledku Reklamačního řízení, obrátit na Český telekomunikační úřad.

## 7. Stížnosti a připomínky

7.1. Stížnosti a připomínky Účastníků k poskytovaným Službám se přijímají v sídle a pobočkách Poskytovatele a jsou vyřizovány v souladu se Všeobecnými podmínkami, tímto Reklamačním řádem a obecně závaznými právními předpisy.

7.2. Je-li předmětem stížnosti reklamační kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých Služeb, je na tuto stížnost nahlíženo jako na Reklamací a postupy při jejím vyřizování se řídí zásadami tohoto Reklamačního řádu.

## 8. Závěrečná ustanovení



**Reklamační řád veřejných telekomunikačních služeb společnosti  
C.T.S.E. Servis s.r.o.**



- 8.1. Reklamační řád je k nahlédnutí v sídle a na pobočkách Poskytovatele.  
8.2. Platnost a účinnost tohoto Reklamačního řádu je od 1.1.2009.