

...the broadest narrowband money can buy



MODANET – veřejná telekomunikační služba

Reklamační řád telekomunikační služby

Reklamační řád telekomunikační služby MODANET vydala společnost **RACOM s.r.o.**, se sídlem Nové Město na Moravě, Mírová 1283, IČO: 46343423, DIČ: CZ46343423, společnost zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 537, držitel osvědčení č. 436 vydaného Českým telekomunikačním úřadem podle § 14 odstavce 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů ke zřizování a provozování telekomunikační služby přenosu dat (dále jen služby).

I. Úvodní ustanovení

- (1) Reklamační řád telekomunikační služby MODANET (dále jen Reklamační řád) upravuje odpovědnost poskytovatele za vady, rozsah a způsob uplatňování a vyřizování oznámených vad (dále jen reklamace) poskytované telekomunikační služby přenosu dat.
- (2) Reklamace se nevztahuje na závady plynoucí z nedodržení Smlouvy o poskytování telekomunikační služby přenosu dat (dále jen účastnické smlouvy), především zadávacích podmínek a podmínek uvedených v technické analýze (je-li vypracována). Dále se reklamace nevztahuje na nepřímé či následné škody, na ušlý zisk a na jiné ekonomické ztráty v důsledku nedostupnosti či snížené kvality poskytovaných služeb, na zneužití poskytovaných služeb třetí osobou nebo v důsledku výpadků v poskytování služeb.

II. Rozsah odpovědnosti

- (1) Odpovědnost poskytovatele služby je omezena na povinnost odstranit závadu a tím obnovit poskytování služby.
- (2) Poskytovatel služby odpovídá za činnost telekomunikačního zařízení pouze po uživatelské rozhraní.
- (3) Poskytovatel služby neodpovídá za závady telekomunikačního zařízení vzniklé v důsledku neodborného zacházení účastníka, uživatele či třetích osob, nebo z vyšší moci a závady na zařízení, které nejsou v jeho vlastnictví.

III. Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůty pro uplatnění

- (1) Právo na uplatnění reklamace má statutární zástupce účastníka nebo zodpovědná osoba ve věcech technických uvedená za tímto účelem v účastnické smlouvě nebo oznámená písemně po jejím uzavření poskytovateli statutárním orgánem účastníka.

Reklamace se uplatňuje písemně s uvedením zejména těchto informací:

- jméno účastníka
 - číslo účastnické smlouvy
 - datum a čas ohlášení závady
 - jméno a kontaktní telefon osoby ohlašující závadu
 - popis závady
 - označení místa poruchy včetně adresy, případně další upřesnění
 - jméno osoby pro upřesnění informací o závadě a všechna telefonní spojení
 - navrhovaná doba servisního zásahu (den a hodina)
 - při reklamaci ceny se uvedou jen relevantní údaje
- (2) Vyplněný formulář uvedený v příloze Reklamačního řádu je možné doručit faxem na číslo +420 565 659 512, nebo e-mailem na adresu servis@racom.eu. Pro urychlení činnosti poskytovatele je vhodné, když ohlašující osoba současně závadu nahlásí i na Hotline +420 602 511 738. Ohlášení na Hotline nenahrazuje postup uplatnění reklamace podle Čl. III., odst. 1. Reklamačního řádu.
 - (3) Lhůta pro uplatnění reklamace:
 - a) Reklamaci na vyúčtování ceny za poskytnutou službu je oprávněn účastník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne.
 - b) Reklamaci na poskytovanou službu je oprávněn účastník uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
 - c) Jedná-li se o závadu na telekomunikačním zařízení ve vlastnictví poskytovatele, je povinen ji odstranit nejpozději během následujících 72 hodin po uplatnění. Limit pro odstranění závady nemusí být dodržen, pokud účastník nezajistí potřebnou součinnost. Pokud pracovník poskytovatele zjistí, že závada je způsobena zařízením účastníka nebo uživatele, uhradí účastník nezbytně vynaložené výdaje poskytovateli.
 - (4) Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem

IV. Lhůty a způsoby vracení přeplatků cen účtovaných za poskytnutou službu

- (1) Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo vrácení již zaplacených cen účtovaných za poskytovanou službu z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, je poskytovatel služby povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit formou dobropisu v následujícím měsíčním vyúčtování nebo do jednoho měsíce od kladného vyřízení reklamace nebo nabytí právní moci správního rozhodnutí.
- (2) Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace nebo rozhodnutí vydaného ve správním řízení, které nabylo právní moci, a který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí účastníka, zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecnými právními předpisy (občanský zákoník).

V. Odklad placení cen za poskytovanou službu

- (1) Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost uhradit v plném rozsahu a ve stanovené lhůtě spornou fakturu za poskytnutou službu, nerozhodne-li příslušný orgán na žádost účastníka v odůvodněných případech jinak. V případě neuhrazení faktury je poskytovatel oprávněn postupovat podle Čl. VII. Reklamačního řádu.

VI. Postup po uzavření / ukončení reklamačního řízení

- (1) V případě nesouhlasu s vyřízením reklamacie vyúčtování cen za poskytnutou službu ze strany poskytovatele služby lze po doručení výsledku reklamačního řízení uplatnit námitku bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce u místně příslušného oblastního odboru Českého telekomunikačního úřadu. Obdobně při nevyřízení reklamacie lze uplatnit námitku do 1 měsíce ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Vzor podání je zveřejněn v prováděcí vyhlášce k zákonu.
- (2) Podle § 129 odst. 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) je účastník, popřípadě uživatel při podání námítky proti vyřízení reklamacie povinen zaplatit správní poplatek. Pokud vznikla povinnost zaplatit správní poplatek za podání námítky a tento poplatek není zaplacen ani ve lhůtě 15 dnů ode dne, který následuje po doručení výzvy správního úřadu k zaplacení poplatku, správní řízení se zastaví.
- (3) Spor vzniklý mezi podnikatelem poskytujícím službu a účastníkem, popřípadě uživatelem, této služby je řešen správním orgánem (Českým telekomunikačním úřadem) ve správním řízení podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád v platném znění. Výsledkem provedeného správního řízení je rozhodnutí. Tento postup řešení sporů je stanoven zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.
- (4) Proti rozhodnutí vydanému v prvním stupni správního řízení má účastník řízení právo do 15 dnů ode dne oznámení tohoto rozhodnutí podat rozklad. Rozklad se podává u správního orgánu, který rozhodnutí vydal. O rozkladu rozhoduje předseda Rady Českého telekomunikačního úřadu. Proti rozhodnutí o rozkladu se nelze dále odvolat.
- (5) Pravomocná rozhodnutí předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu o rozkladu podanému proti rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu jsou přezkoumatelná soudy v občanském soudním řízení.

VII. Nezaplacení cen za poskytovanou službu

- (1) Nezaplatí-li účastník vyúčtované ceny za poskytovanou službu ve stanovené lhůtě, je poskytovatel služby oprávněn uplatňovat úrok z prodlení dle účastnické smlouvy.
- (2) Nezaplatí-li účastník, který neuplatnil reklamaci vyúčtování cen za poskytnutou službu, nebo jehož reklamaci nebylo vyhověno a proti vyřízení nevznese námitku k příslušnému správnímu úřadu, nebo námitku vznese a byla vyřízena v jeho neprospěch, opět v plném rozsahu cenu za poskytovanou službu, ač o jejich zaplacení byl řádně (prokazatelně) upomenut, může mu poskytovatel služby bez další výstrahy omezit případně i zcela zablokovat přístup ke službě, případně vypovědět účastnickou smlouvu.
- (3) Omezit případně i zcela zablokovat přístup ke službě nebo vypovědět účastnickou smlouvu nelze, pokud účastník požádal o odklad splatnosti sporné faktury a jeho žádosti bylo vyhověno, a to až do doby ukončení reklamačního řízení, případně i navazujícího správního řízení.
- (4) V případě postupu podle odst. (2) nemá účastník nárok na náhradu jakékoliv škody, která mu vznikne omezením případně zablokováním přístupu ke službě nebo vypovědí účastnické smlouvy.

VIII. Stížnosti

- (1) Stížnosti vyřizuje poskytovatel služby.
- (2) Je-li podstatou stížnosti reklamacie vyúčtování cen za poskytnutou službu, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad tohoto Reklamačního řádu.

IX. Přejícná a závěrečná ustanovení

- (1) Reklamační řád telekomunikační služby je k nahlédnutí dálkovým přístupem na www.racom.eu a na všech kontaktních místech poskytovatele určených pro styk s veřejností.
- (2) Reklamační řád telekomunikační služby přenosu dat nabývá platnosti dnem podpisu jednatelem společnosti RACOM.s.r.o., účinnosti ke dni 1. 6. 2014. Současně se ručí reklamační řád ze dne 1. 8. 2002.

V Novém Městě na Moravě, dne 1. 3. 2014

RACOM s.r.o.
Ing. Bohumil Sobotka
jednatel společnosti

Příloha: Formulář pro uplatnění reklamace dle III. (3) c**Hlášení požadavku servisního zásahu služby MODANET (vyplňuje účastník)**poslat na servis@racom.eu nebo faxem na +420 565 659 512 a hlásit na +420 602 511 738

Jméno účastníka:		Účastnická smlouva č.:	
Název a adresa místa závady:			
Osoba hlásící závadu:		Telefon:	
Osoba pro součinnost:		Telefon:	
Datum a čas ohlášení požadavku zásahu:		Navrhovaná doba servisního zásahu:	

Popis závady: