

## REKLAMAČNÍ ŘÁD DATOVÝCH A TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB

účinný ode dne 1. 1. 2021

### Článek I. Úvod

1. Tento Reklamační řád datových a telekomunikačních služeb (dále jen „Řád“) platí pro poskytování datových a telekomunikačních služeb na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřené mezi SPCom s.r.o., IČO: 019 03 284, DIČ: CZ01903284, sídlem Pod Zvonařkou 2240/8, Vinohrady, 120 00 Praha, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 213254 (dále jen „poskytovatel“) jako poskytovatelem a druhou osobou jako uživatelem (dále jen „Smlouva“). Řád je nedílnou součástí Smlouvy, stejně jako Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) a Technická specifikace služby.

### Článek II. Uplatnění reklamace

1. Uživatel je oprávněn reklamovat u poskytovatele vady poskytovaných datových a telekomunikačních služeb, vady ve vyúčtování těchto služeb a dále též vady zapůjčeného či zakoupeného zařízení.
2. Reklamaci je uživatel povinen uplatnit výhradně způsobem uvedeným v tomto Řádu nebo VOP, příp. způsobem dle platných právních předpisů.

### Článek III. Reklamace poskytovaných služeb

1. Případné poruchy a nevizované přerušení přístupu k síti Internet a rovněž výskyt trvalé odchylky a/či opakující se odchylky skutečného výkonu služby přístupu k internetu (to vše společně dále v Řádu jako „vady poskytovaných služeb“) je uživatel povinen bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1 tohoto Řádu. Reklamace vad poskytovaných služeb musí být u poskytovatele uplatněna bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služeb, jinak právo zaniká.
2. Vady poskytovaných služeb vzniklé na straně poskytovatele je poskytovatel povinen opravit bez zbytečného odkladu po jejich řádném ohlášení uživatelem. Pokud se jedná o vady technického nebo provozního charakteru na straně poskytovatele, v jejichž důsledku nemohl uživatel poskytované služby využívat vůbec, nebo jen částečně, má uživatel kromě nároku na odstranění vady nárok též na poměrovou slevu, či po dohodě s poskytovatelem na zajištění náhradního způsobu poskytnutí služby, je-li možné. Podmínky nároku na poměrovou slevu jsou uvedeny ve VOP. V případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou, má uživatel nárok na předčasné ukončení smlouvy bez sankcí. V případě vad vzniklých u třetích subjektů je poskytovatel povinen vady u těchto subjektů ohlásit a dle svých možností zajistit jejich odstranění. Výsledek šetření ohlášené/reklamované vady se posuzuje na základě dostupných informací v rámci monitoringů sítě.
3. Za vadu poskytovaných služeb se nepovažuje přerušení nebo omezení přístupu k síti Internet či odchylky způsobené v důsledku nevyhovujícího technického stavu, konfigurace či funkčnosti koncového zařízení (PC, televizní přijímač apod.) a dále ani vady, o nichž je to uvedeno ve VOP.
4. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou účastníkovi v důsledku přerušení nebo omezení poskytovaných služeb a dále v případech uvedených ve VOP.

### Článek IV. Reklamace vyúčtování poskytovaných služeb

1. Reklamaci vyúčtování ceny je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení příslušné faktury obsahující vyúčtování, jinak toto právo zanikne. Uživatel, který platí cenu za poskytované služby na základě smlouvy a nikoli faktury (čl. V. odst. 3 VOP), je povinen uplatnit případnou reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne poskytnutí služby, jinak právo zaniká, či v případě doručení vyznění o Poměrové slevě je povinen reklamaci uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne doručení vyznění, jinak právo zaniká, kdy v obou případech reklamaci podává přímo u poskytovatele.
2. Uplatnění reklamace vyúčtování poskytnutých služeb nemá vůči splatnosti faktury nebo plné výše ceny sjednané ve smlouvě odkladný účinek, ledaže jinak rozhodne Český telekomunikační úřad.
3. Případný přeplatek uživatele zjištěný na základě vyřízení reklamace vrátí poskytovatel uživateli ve lhůtě jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Poskytovatel je oprávněn započíst přeplatek na jakékoli splatné závazky uživatele vzniklé na základě Smlouvy. Pokud poskytovatel nevyužije svého práva na započtení přeplatku, vrátí

uživateli přeplatek buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nedohodnou-li se strany jinak.

#### **Článek V. Reklamacie zapůjčeného zařízení**

1. Porucha zařízení, jako přijímová anténa, router, síťová karta apod. (to vše dále jen „zařízení“), které poskytovatel uživateli zapůjčil k užívání (dále také jen „zapůjčené zařízení“), musí být oznámena způsobem uvedeným v čl. VII odst. 1 tohoto Řádu bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 7 dnů ode dne výskytu vady, jinak právo zaniká.
2. Poskytovatel se zavazuje vadu zapůjčeného zařízení odstranit buď jeho opravou, nebo výměnou za nové.

#### **Článek VI. Reklamacie zakoupeného zařízení**

1. Poskytovatel je v případě prodeje zařízení v postavení prodávajícího, uživatel pak v postavení kupujícího. Zařízení, jež uživatel zakoupil od poskytovatele, je dále označováno také jen jako „zakoupené zařízení“.
2. Pro vyřízení reklamacie zakoupeného zařízení, které užívá uživatel v souvislosti se službou přístupu k síti Internet již mu poskytuje poskytovatel, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 5. a 8. tohoto Řádu.
3. Pro vyřízení reklamacie zakoupeného zařízení, které uživatel neužívá v souvislosti se službou přístupu k síti Internet odebíranou od poskytovatele, neplatí ustanovení čl. VII. odst. 1., 4. věta druhá, 5. a 8. tohoto Řádu.
4. Záruční doba zakoupeného zařízení činí pro spotřebitele 24 měsíců a pro ostatní subjekty 12 měsíců od převzetí zařízení uživatelem.
5. V případě reklamacie zakoupeného zařízení v záruční době je poskytovatel oprávněn reklamaci vyřešit primárně opravou zařízení či výměnou za nový kus.
6. Uživatel je povinen prokázat poskytovateli skutečnost, že právě on je oprávněn uplatnit právo z vady, že zařízení bylo zakoupeno u poskytovatele a datum nákupu zařízení, a to např. dokladem o zakoupení věci nebo jiným obdobným způsobem.
7. Uplatní-li uživatel právo z vadného plnění, potvrdí mu poskytovatel v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.
8. Reklamacie uplatněná spotřebitelem včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, pokud se prodávající s uživatelem nedohodne na delší lhůtě.
9. Další rozsah, podmínky a způsob uplatnění nároků plynoucích z vad zakoupených zařízení (reklamacie), které nejsou uvedeny v Řádu, se řídí příslušnými ustanoveními z.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

#### **Článek VII. Společná ujednání o reklamaci**

1. Případné vady poskytovaných služeb či poruchy zařízení zapůjčeného uživateli poskytovatelem je uživatel povinen hlásit poskytovateli na: telefonickou linku +420 491 040 040, a to v pondělí až čtvrtek od 8:00-12:00 a 13:00-16:00 a v pátek 08:00-12:00 a 13:00-14:00, nebo e-mailovou adresu : info@spcom.cz. Případné námitky proti fakturám poskytovatele obsahujícím vyúčtování poskytnutých služeb uživatel uplatňuje přímo u poskytovatele, a to na telefonickou linku +420 491 040 040, a to v pondělí až čtvrtek od 8:00-12:00 a 13:00-16:00 a v pátek 08:00-12:00 a 13:00-14:00, nebo e-mailovou adresu : info@spcom.cz.
2. Jednotným kontaktním místem pro uplatnění jakékoli reklamacie bez ohledu na její předmět, tj. reklamacie veškerých poskytovaných služeb, reklamacie související s platbami a účtováním cen i reklamacie zapůjčeného či zakoupeného zařízení, je zákaznické centrum na adrese Gočárova třída 227, 500 02 Hradec Králové. Jakoukoli reklamaci je dále možno uplatnit osobně v zákaznickém centru poskytovatele, na telefonickou linku +420 491 040 040, a to v pondělí až čtvrtek od 8:00-12:00 a 13:00-16:00 a v pátek 08:00-12:00 a 13:00-14:00, nebo e-mailovou adresu : info@spcom.cz, nebo písemně doporučeným dopisem doručeným na adresu sídla společnosti nebo zákaznického centra.
3. V reklamaci uživatel uvede číslo Smlouvy, své identifikační údaje (jméno a příjmení/název firmy, datum narození/IC, trvalé bydliště/sídlo), označení předmětu reklamacie (tedy zda reklamuje poskytované služby, účtování ceny či plateb nebo zařízení) a popis vady. V případě reklamacie služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 Řádu uvede uživatel též adresu připojení. V případě reklamacie účtování ceny a plateb uvede uživatel též spornou částku a sporné období. Neuvedení některé z těchto skutečností může být překážkou pro správné či rychlé vyřízení reklamacie.

4. Po přijetí reklamace prověří pověřený pracovník poskytovatele předmět reklamace a přistoupí k jejímu řešení. V případě reklamace vad poskytovaných služeb, zapůjčeného zařízení či zakoupeného zařízení uvedeného čl. VI. odst. 2 Řádu nejprve dojde k prověření dané přípojky, kdy je dálkově zjištěn stav, následuje revize připojení a poté, je-li toho třeba k vyřízení reklamace, servis v místě poskytování služby. Po prověření reklamované skutečnosti je reklamace vyhodnocena a poté je kompetentní osobou rozhodnuto o způsobu řešení reklamace.
5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci poskytovaných služeb, jejich vyúčtování a reklamci zapůjčeného zařízení bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě do jednoho měsíce ode dne obdržení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.
6. O způsobu vyřízení informuje poskytovatel uživatele telefonicky, písemně nebo prostřednictvím emailu zaslání na adresu uvedenou ve Smlouvě, případně nově uživatelem sdělenou.
7. Uživatel má možnost dotázat se na stav vyřízení reklamace shodným způsobem, jakým byla reklamace podána. Pokud se na tom uživatel s poskytovatelem dohodne, informuje poskytovatel průběžně telefonicky uživatele o stavu reklamace.
8. Nevyhoví-li poskytovatel reklamaci vad poskytovaných služeb či vyúčtování ceny, je uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu 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, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uživatele uhradit za poskytnutou službu cenu ve výši platné v době poskytnutí této služby. Podrobnosti stanoví zák. č. 127/2005. Sb., o elektronických komunikacích.
9. Uživatel je povinen poskytnout poskytovateli při provádění opravy potřebnou součinnost, zejména mu neprodleně zpřístupnit prostory, v nichž je umístěn koncový bod služby (u reklamace vad poskytovaných služeb) nebo zařízení (u reklamace zařízení), jestliže jej ke zpřístupnění poskytovatel vyzve. Jestliže uživatel neposkytnutím součinnosti provedení opravy zmaří, má se za to, že porucha byla opravena k okamžiku, ve kterém poskytovatel uživatele k poskytnutí součinnosti vyzval.
10. V případě, že při provádění opravy bude zjištěno, že vadu poskytovaných služeb (poruchu nebo přerušení přístupu k síti Internet či odchylku) nebo poruchu zařízení zavinil uživatel, nebo třetí osoba odlišná od poskytovatele, zejm. jde-li o osobu, které uživatel umožnil využívání poskytovaných služeb nebo zařízení, má poskytovatel nárok na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti se zjišťováním příčin poruchy a prováděním opravy. Za tyto vady poskytovatel neodpovídá.

#### **Článek VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů, týká-li se spor povinností uložených zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, je Český telekomunikační úřad, [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz), v ostatních případech Česká obchodní inspekce, [www.coi.cz](http://www.coi.cz).
2. Tento Řád je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit. Podmínky jednostranné změny Řádu, povinnost poskytovatele informovat uživatele o změně, možnost uživatele Smlouvu vypovědět atd. jsou uvedeny ve VOP.
3. Aktuální znění tohoto Řádu poskytovatel zveřejňuje na svých webových stránkách [www.spcom.cz](http://www.spcom.cz)