

# Reklamační řád služeb společnosti Nej.cz s.r.o.

Společnost **Nej.cz s.r.o.**, IČ: **032113595**, se sídlem na adrese **Praha 4, Chodov, Kaplanova 2252/8, PSČ 148 00, sp. zn. C 228799** vedená u **Městského soudu v Praze**, v souladu s ustanovením zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění (ZEK), zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (OZ) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v platném znění (OS) vydává tento **Reklamační řád** poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Společnost **Nej.cz s.r.o.** je držitelem osvědčení č. 4045 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), na základě kterého je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací, zřizovat a provozovat veřejnou pevnou síť elektronických komunikací a veřejnou pevnou telefonní síť.

## 1 Úvodní ustanovení

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Reklamační řád“) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti Nej.cz s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) za vady při poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací a dalších souvisejících komunikačních činností. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto služby a činnosti poskytovány, nebo které je jinak užívají, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady. Principy a zásady týkající se reklamačního řízení jsou rovněž upraveny ve Všeobecných podmínkách společnosti Nej.cz s.r.o., vydaných Poskytovatelem.

## 2 Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 ZEK se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí:

2.1 *Ceny za hovorné* - finanční vyjádření počtu tarifních impulsů zaznamenaných na počítadle příslušné telefonní stanice nebo následně odvozených z detailních záznamů o uskutečněných spojeních.

2.2 *Přípojné vedení* - vedení od uzlového bodu Poskytovatele ke koncovému bodu veřejné komunikační sítě, zpravidla metalické (metalický kabel) nebo optické (optický kabel).

*Koncový bod veřejné komunikační sítě* (dále jen „Koncový bod“) - fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti. V případě sítě zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.

2.3 *Koncové elektronické komunikační zařízení* - zařízení připojené ke koncovému bodu sítě určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s požíváním příslušné komunikační služby.

2.4 *Kontaktní místo* - na doručovací adrese Zákaznického centra Poskytovatele, tj. **Nám. Svobody 1142, Třinec, PSČ 739 61** (především písemná forma komunikace), nebo na adresách jednotlivých pracovišť Kontaktního místa Poskytovatele <https://www.nej.cz/kontakty>

2.5 *Reklamace* - písemné uplatnění práv Zákazníka u Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování komunikačních činností. Může směřovat proti poskytované veřejně dostupné službě elektronických komunikací i vyúčtování za poskytnuté činnosti.

2.6 *Námitka* - podání, kterým je zákazník (v odůvodněných případech i uživatel služeb) v případě neúspěšné reklamace vždy

oprávněně uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu s [námitkou proti vyřízení reklamace](#) ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

2.7 *Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací* nebo závazná objednávka veřejně dostupné služby elektronických komunikací - formuláře Poskytovatele pro objednání zřízení služby elektronických komunikací a uzavření smluvního vztahu (dále jen „Smlouva“).

2.8 *Tarifní impuls* - elektricky nebo elektronicky vyjádřený technický stav sloužící jako základní jednotka pro zpoplatňování uskutečněných telefonních spojení. Tarifní impuls je registrován technickým zařízením příslušné automatické telefonní ústředny nebo je následně odvozen z detailních záznamů o uskutečněných telefonních spojení.

2.9 *Služby elektronických komunikací* (dále jen „Služby“) - služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací.

2.10 *Veřejná telefonní služba doplňková* - součást veřejně dostupné telefonní služby, která svým zaměřením zvyšuje pro uživatele užitnou hodnotu telefonní služby.

2.11 *Telefonní ústředna* - elektronické komunikační zařízení umožňující propojování koncových bodů veřejné komunikační sítě s cílem zabezpečit poskytování veřejně dostupné telefonní služby, případně jiných služeb využívajících jako technické prostředí veřejnou telefonní síť.

2.12 *Telekomunikační výkony* (dále jen „Výkony“ nebo „Činnosti“) - služby elektronických komunikací, zřizování, změna, obnova, údržba a provoz elektronického komunikačního zařízení.

2.13 *Uživatel* - každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

2.14 *Vadně poskytnutý výkon* - výkon, který byl poskytnut Poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovuje zejména zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích.

2.15 *Zákazník* - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela smlouvu s Poskytovatelem a je uživatelem služeb elektronických komunikací, žadatelem o jejich poskytnutí.

2.16 *Závada na elektronickém komunikačním zařízení* - stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifikaci hovorů.

## 3 Rozsah odpovědnosti Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za poskytovanou službu elektronických komunikací (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.

Podmínky pro poskytování činností vyplývají z uzavřené smlouvy, ze Všeobecných podmínek a Provozních řádů společnosti Nej.cz s.r.o., 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. Všeobecných podmínek).

Poskytovatel není povinen nahradit škodu ani jiné újmy, které Zákazníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná 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 poskytnutou službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování a/nebo vadného poskytnutí služby.

#### 4 Právo na uplatnění reklamace

Každý Zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada veřejně dostupné služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má Zákazník právo reklamovat vyúčtování ceny za poskytnutou službu a/nebo doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na vyúčtování za veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Reklamace by měla obsahovat zejména:

a) jedná-li se o závadu v poskytování služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Zákazníka služby, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu, kterého se uvedené podání týká), jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka, telefonní spojení, příp. elektronickou adresu, identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby a sdělení, jak se závada projevuje;

Za závadu v poskytování služby je pro tento účel považováno rovněž nedodržení úrovně kvality služeb, a to v rozsahu jakékoliv odchylky (velká trvajících, velká opakujících se, výpadek služby dle definice VO-S/1/08.2020-9). Pro řádnou reklamaci dle ujednání tohoto odstavce doporučujeme, aby Zákazník pro prokázání hodnot reklamované úrovně kvality použil veřejně dostupný nástroj dostupný na stránkách ČTÚ a výsledek měření v rámci reklamace dokladoval.

b) jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Zákazníka, číslo stanice (přípojky, resp. pronajatého okruhu), jméno a příjmení kontaktní osoby jednající jménem Zákazníka, telefonní spojení, příp. elektronickou adresu, identifikační číslo smlouvy přidělené Poskytovatelem při zřízení služby označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se podání týká.

c) jedná-li se o uplatnění nároku na paušální náhradu: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Zákazníka, konkrétní skutečnosti svědčící oprávněnosti nároku (mimo jiné) také označení procesu – přenesení čísla/změna poskytovatele služby přístupu k internetu, v rámci kterého oprávněný nárok Zákazníka vzniknul, apod.) Poskytovatel si před výplatou oprávněného nároku na paušální náhradu vyhrazuje právo požadovat ověření totožnosti žadatele minimálně některým z identifikátorů (číslo smlouvy, PIN, OK, OKU, aj.).

Součástí 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.

Reklamac

e musí být uplatněna vždy **písemnou formou**, a to buď v listinné podobě na adresu Kontaktního místa Poskytovatele (odst. 2.4 Reklamačního řádu), nebo v písemné podobě na kontaktní e-mail: [reklamac@nej.cz](mailto:reklamac@nej.cz) s jednoznačným označením „Reklamace“.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

- Zákazník;
- v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem;
- oprávněný dědic či právní nástupce Zákazníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně se Zákazníkem nebo s osobou písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (dědicem, právním zástupcem). V případě jiných činností poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu, případně jím zmocněná nebo pověřená osoba.

#### 5 Vyřízení reklamace

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).

Na postupy nahlašování 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 nahlašují bez zbytečného odkladu dle ujednání Provozních řádů 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 (Provozních 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 (viz dále) zůstávají zachována. Tento reklamační řád se dále nevztahuje na zboží, které je prodáváno současně s poskytováním ostatních služeb elektronických komunikací (tzv. Balíčky), a na které Zákazník při koupi obdrží záruční list.

V Praze dne 1. 1. 2022

**Nej.cz s.r.o.**

Kaplanova 2252/8, Praha 11, Chodov, PSČ 149 00

IČ: 03213595, DIČ: CZ03213595

Zápis v OR u Městského soudu v Praze, sp.zn. C 228799

Zákaznické centrum:

Nej.cz s.r.o., Nám. Svobody 1142, Třinec, PSČ 739 61

tel.: 488 999 488, e-mail: [zakaznicke.centrum@nej.cz](mailto:zakaznicke.centrum@nej.cz)

web [www.nej.cz](http://www.nej.cz)