

Reklamační řád
vydaný s účinností od 1.1.2026

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje postup Objednatele při uplatňování nároků vyplývajících z případných vad služeb, činností, zařízení nebo jejich cen, poskytnutých mu Poskytovatelem na základě uzavřené Smlouvy (dále je reklamace) a způsob jejich řešení Poskytovatelem.

2. Výklad použitých pojmů

Kromě pojmů uvedených v příslušných ustanoveních zákona 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o el. komunikacích**“) se pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedenými pojmy rozumí:

Poskytovatel – obchodní společnost **TTC MARCONI s. r. o.**, se sídlem Praha 10, Třebohostická 987/5, PSČ 10000, IČO: 485 91 254, DIČ: CZ48591254, spisová značka C 18472 vedená u Městského soudu v Praze, která poskytuje službu pro Objednatele.

Objednatel – uživatel telekomunikační služby, který je s Poskytovatelem ve smluvním vztahu.

Dodavatel – smluvní partner Poskytovatele (operátoři nebo jiní dodavatelé), jejichž produktů a služeb využívá Poskytovatel k zabezpečování konkrétních dodávek a služeb elektronických komunikací pro Objednatele.

Reklamace – uplatnění práv Objednatele u Poskytovatele vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování telekomunikačních činností. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté činnosti.

Všeobecné podmínky – dokument stanovující základní pravidla pro poskytování telekomunikačních služeb Poskytovatele včetně služeb od jiných dodavatelů zařízení a služeb elektronických komunikací.

3. Rozsah odpovědnosti Poskytovatele

3.1 Za vadně poskytnuté výkony při realizaci telekomunikačních služeb a činností nebo za vadně účtované ceny činností podle Smlouvy, odpovídá Poskytovatel Objednateli v souladu s ustanoveními obecně závazných právních předpisů v dále uvedeném rozsahu.

3.1.1 Za vadně poskytnuté výkony, které Poskytovatel poskytuje Objednateli samostatně, svojí vlastní činností nebo za jejich ceny Poskytovatel odpovídá v souladu s ust. § 2568 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a s příslušnými ustanoveními zákona o el. komunikacích.

3.1.2 Za vadně poskytnuté služby, které pro Objednatele zajišťuje u Dodavatelů telekomunikačních služeb, Poskytovatel Objednateli odpovídá ve stejném rozsahu, v jakém Dodavatelé odpovídají svým ostatním zákazníkům na základě obecně závazných právních předpisů a svých obchodních podmínek.

3.1.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu ani za jiné újmy, které vzniknou tím, že Objednatel neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných dohodnutých údajů. Nad rámec zákonné úpravy Poskytovatel neodpovídá za škody, které Objednateli vznikly v důsledku vadného poskytnutí nebo neposkytnutí služby.

4. Obsah, forma a účinky reklamace

4.1 V reklamaci musí být vždy uvedeny identifikační údaje Objednatele (podle Všeobecných podmínek), účastnické číslo (přípojky, resp. pronajatého okruhu), jichž se uvedené podání týká a popis reklamovaných vad, tj. např. identifikaci zařízení a popis, jakým způsobem se závada projevuje, u vadného vyúčtování za poskytnuté služby označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se reklamace týká.

4.2 Reklamace může být podána osobně, telefonicky, písemně (e-mailem, faxem, dopisem) na Kontaktním místě Poskytovatele, reklamace vadného vyúčtování za poskytnuté služby musí mít vždy písemnou podobu.

4.3 Pokud dojde k osobnímu uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, sepíše Poskytovatel s Objednatelem o uplatnění reklamace protokol a Objednatel obdrží kopii tohoto protokolu.

4.4 V případě telefonického uplatnění reklamace v Kontaktním místě učiní Poskytovatel písemný záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace. Objednateli zašle písemné potvrzení o přijetí reklamace.

4.5 Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Objednatele zaplatit ve lhůtě splatnosti vyúčtování za poskytnuté telekomunikační služby.

5. Lhůty pro uplatňování reklamací

5.1 Reklamaci na poskytovanou službu je Objednatel povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného prodlení, nejpozději do 2 měsíců od zjištění problému, jinak právo na reklamaci zanikne.

5.2 Reklamaci na cenu služeb je Objednatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců od obdržení vyúčtování, jinak právo zanikne.

5.3 Reklamaci na dodané zařízení lze uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

6. Postup a lhůty pro vyřizování reklamací

6.1 Po obdržení reklamace na závadu technického nebo provozního charakteru v síti elektronických komunikací nebo při poskytování služeb Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace Objednateli a provede šetření s cílem urychleného odstranění závady a oprávněnosti reklamace. O výsledku šetření bude písemně informovat Objednatele.

6.2 Poskytovatel prověří funkčnost služby a zajistí odstranění reklamované závady. Přitom prozkoumá, zda došlo k částečnému či úplnému přerušení poskytovaných služeb. Nejpozději v následujícím pracovním dnu po odstranění závady oznámí způsob vyřešení reklamace Objednateli. Při odstraňování závady má právo požadovat součinnost Objednatele.

6.3 Pokud je reklamace na službu oprávněná, má Objednatel právo na náhradu škody ve výši dle článku 6.1 Všeobecných podmínek Poskytovatele. Je-li reklamace uznána částečně, náhrada škody se proporcionálně sníží.

6.4 V případě reklamace vyúčtované ceny Poskytovatel potvrdí přijetí reklamace Objednateli a prošetří provozní údaje a případně podklady od Dodavatelů, na základě kterých rozhodne o vyřízení reklamace a o svém rozhodnutí neprodleně informuje Objednatele.

6.5 Pokud Poskytovatel reklamaci na cenu uzná jako oprávněnou nebo částečně oprávněnou, má Objednatel právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen. Vrácení částky neoprávněně fakturované provede Poskytovatel formou dobropisu nebo zápočtem ve vyúčtování za nadcházející fakturační období.

6.6 Reklamace na dodaná zařízení se řeší podle smlouvy s Objednatelem a Záručního listu. Oprávněné reklamace lze řešit opravou nebo výměnou za jiné zařízení. V případě nedodržení záručních podmínek ze strany Objednatele se reklamace neuznává.

6.7 Lhůta pro vyřízení reklamace činí 1 měsíc od jejího uplatnění. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem nebo Dodavatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího podání. Dnem vyřízení reklamace se rozumí datum odeslání oznámení o vyřízení na smluvní adresu Objednatele (poštovní nebo e-mail).

6.8 Lhůta pro vrácení přeplatku za uznanou reklamaci činí 1 měsíc od data vyřízení reklamace. V případě prodlení Poskytovatele s vrácením přeplatku, může Objednatel požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

6.9 V případě, že mezi Objednatelem a Poskytovatelem byla uzavřena smlouva o vyšší kvalitě poskytování služeb (SLA – Service Level Agreement), postupuje se podle příslušných ujednání této smlouvy.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2026.

7.2 Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Poskytovatele www.ttc-marconi.com. Na požádání je rovněž k nahlédnutí na Kontaktních místech Poskytovatele.