

Reklamační řád společnosti VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Společnost **VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.**, IČ: 28606582, se sídlem na adrese Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, Ostrava, PSČ: 702 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4229, na základě ustanovení zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích v platném znění, zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění vydává tento Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

Společnost **VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.** je držitelem osvědčení č. 2987/5 vydaného Českým telekomunikačním úřadem (dále jen „ČTÚ“), na základě kterého je oprávněna poskytovat veřejně dostupné služby elektronických komunikací a zřizovat a provozovat veřejnou pevnou síť elektronických komunikací.

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Reklamační řád poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací (dále jen „Reklamační řád“) stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s. (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 VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s., vydaných Poskytovatelem.

2 VÝKLAD POUŽITÝCH POJMŮ

Kromě pojmů uvedených v ust. § 2 zákona č. 127/2005 Sb.

o elektronických komunikacích se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí:

1.1 *Přípojně 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 sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.

1.2 *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.

1.3 *Zákaznické centrum / Kontaktní místo* - na doručovací adrese Poskytovatele, tj. Cihelní 1575/14, Ostrava, 702 00 (pouze písemná forma komunikace), nebo na Servicedesku Poskytovatele <https://www.isp.vitsol.cz/kontakty>

1.4 *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 vyúčtování za poskytnuté činnosti.

1.5 *Námítka*: podání, kterým je zákazník (v odůvodněných případech i uživatel služeb) v případě neúspěšné reklamace vždy oprávněn uplatnit u Českého telekomunikačního úřadu s námítkou proti vyřízení reklamace (www.ctu.cz).

1.6 *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“).

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

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

1.9 *Uživatel*: každý, kdo využívá, nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.

1.10 *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.

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

1.12 *Závada na elektronickém komunikačním zařízení*: stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení, nebo službu obvyklým způsobem.

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 společnosti VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s., vydaných Poskytovatelem. Odpovědnost Poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb spočívá v povinnosti urychleně lokalizovat závadu a zajistit její odstranění, případně po dohodě s účastníkem 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 ust. § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích 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 do dvou měsíců od 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.

Reklamací by měla obsahovat zejména:

- jedná-li se o závadu v poskytování služby: jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání účastníka 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;
- jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby: jméno a příjmení, nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla, nebo místa podnikání účastníka služby, 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.

Reklamací 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: reklamace@vitsol.cz s jednoznačným označením „Reklamací“.

Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

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

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatnění 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.

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 všeobecných podmínek a jednotlivých specifikací 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 (Specifikací služeb) 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 účastníka 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 Ostravě dne 1. 10. 2019

VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.

Cihelní 1575/14, Moravská Ostrava, Ostrava, PSČ: 702 00

IČ: 28606582

DIČ: CZ28606582

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 4229

Kontaktní centrum:

telefon: +420 595 952 088

GSM: +420 606 752 654

e-mail: isp@vitsol.cz

www: www.isp.vitsol.cz