

Reklamační řád služeb sítě METRONET

1. Tento reklamační řád stanovuje postup a způsob uplatňování a vyřizování reklamací telekomunikačních služeb poskytovaných Poskytovatelem v síti METRONET (dále jen „Poskytovatel“) a s nimi souvisejících činností. Současně stanovuje rozsah odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých telekomunikačních služeb a dalších souvisejících činností.
2. Tento Reklamační řád je nedílnou součástí Rámcové smlouvy o poskytování telekomunikačních služeb (dále jen „Smlouva“), uzavírané mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
3. Zákazník je oprávněn reklamovat:
 - nesprávně účtovanou cenu služby
 - kvalitu služby
 - rozsah služby
4. Stávající Místo k vyřizování reklamací: Kosmonosy, Pod Koupalištěm 901, PSČ 293 06, tel.: - 326202020. Aktuální adresy či změny adres Míst k vyřizování reklamací jsou uvedeny na www.metronet.cz
5. Zákazník nebo jím pověřená osoba je povinen reklamaci uplatnit písemně v Místě k vyřizování reklamací.
6. Reklamacie musí být podána Zákazníkem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců od vzniku reklamované skutečnosti, tj. od doručení vyúčtování ceny za Službu, případně od vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
7. Reklamacie musí obsahovat kromě popisu závady nebo označení sporného vyúčtování i číslo Smlouvy, obchodní firmu nebo jméno a příjmení Zákazníka, jeho sídlo nebo trvalé bydliště nebo adresu na které se Zákazník zdržuje (pobyt), identifikační číslo Zákazníka, datum narození Zákazníka, jinak je taková reklamacie neplatná. V případě uplatnění nároku na paušální náhradu, pokud dojde k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele se zpožděním, pokud dojde ke zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele a při nedodržení dohodnutých termínů opravy a instalace musí uplatněný nárok obsahovat také popis skutečností prokazujících oprávněnost nároku Zákazníka a dále sdělení Zákazníka, zda má být paušální náhrada Zákazníkovi vyplacena (v takovém případě je součástí reklamace i bankovní spojení Zákazníka pro výplatu paušální náhrady) nebo zda má být o částku odpovídající paušální náhradě snížena částka k úhradě v následujícím vyúčtování. Před výplatou paušální náhrady je Poskytovatel oprávněn ověřit totožnost Zákazníka i jiným způsobem.
8. Reklamacie má právo uplatnit Zákazník, v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí (Zmocněnec), oprávněný dědic či právní nástupce Zákazníka, či osoba zmocněná jednat za Zákazníka zákonem (Zákonný zástupce).
9. Poskytovatel vyřídí reklamaci vad Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce a ve složitějších případech do dvou (2) měsíců ode dne doručení písemné reklamace.
10. Poskytovatel rozhodne o reklamaci vyúčtování ceny za Službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce dne doručení písemné reklamace, a o výsledku informuje písemnou formou Zákazníka. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, nebo jde-li o složitější případ, je Poskytovatel povinen reklamaci vyříditi nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne jejího doručení.
11. Reklamacie jiných závad Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu s přihlédnutím ke složitosti, technické a administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do 2 měsíců od jejího doručení.
12. Podání reklamace nemá odkladný účinek na termín splatnosti vyúčtování a Zákazník je povinen uhradit cenu za poskytnutou službu nejpozději do dne splatnosti příslušného vyúčtování.
13. Poskytovatel se zavazuje při odstranění vady vyvinout veškeré úsilí tak, aby vada byla odstraněna bez zbytečného odkladu. Poskytovatel odpovídá za nápravu vad poskytovaných služeb v souladu se Zákonem.
14. V případě, že je reklamacie Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
 - lokalizovat a odstranit závady, případně po dohodě se Zákazníkem poskytnout Služby náhradním způsobem, je-li to možné;
 - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby (viz dále);
 - přiměřeně snížit cenu za poskytnuté Služby (viz dále).
15. V případě kladného vyřízení reklamace vyúčtování má Zákazník právo na vrácení rozdílu cen. Rozdíl cen bude Zákazníkovi vrácen snížením částky k úhradě v následujícím vyúčtování nebo převodním příkazem na Zákazníkem označený bankovní účet, a to ve lhůtě 1 měsíce ode dne dodání oznámení o výsledku reklamace, případně jinou formou ve lhůtě 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace. V případě nároku Zákazníka na paušální náhradu, pokud tento nárok bude shledán oprávněným, bude Zákazníkovi paušální náhrada vyplacena převodním příkazem na jím označený bankovní účet nebo bude Zákazníkovi o částku odpovídající paušální náhradě snížena částka k úhradě v následujícím vyúčtování.
16. V případě kladného vyřízení reklamace týkající se vady Služby, sníží Poskytovatel cenu za Službu o poměrnou část ceny odpovídající době přerušení provozu. Při výpočtu poměrné ceny se uvažuje vždy 30 kalendářních dnů v každém měsíci, pokud není ve smluvních podmínkách stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy Zákazník oznámil Poskytovateli závadu. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, za kterou Zákazník, popř. jiný uživatel neodpovídá, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou službu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistí poskytnutí služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Zákazník bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady. Doba, po kterou Zákazník nebude poskytovat potřebnou součinnost (např. několik dní nebude přítomen, aby s technikou problém řešil), nebude započítávána do kompenzace.
17. Za závadu v poskytování služby je pro tento účel považováno rovněž nedodržení úrovně kvality služeb, a to v rozsahu jakékoliv odchylky (velká trvajících, velká opakující 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 https://www.ctu.cz/sites/default/files/obsah/stranky/93_7/soubory/metodikapromereniavyhodnocenidatovychparametruprevnychsitielektronickychkomunikaciverze2_0.pdf
18. Poskytovatel neodpovídá za 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 ustanovením § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích. Poskytovatel neodpovídá za 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 Službu nebo vadně poskytnutou Službu, pokud Zákazník nevyužil právo takto vyúčtovanou cenu nebo poskytnutou Službu reklamovat u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců od doručení vyúčtování nebo vadného poskytnutí služby.
19. Poskytovatel ani Zákazník nejsou povinni si vzájemně nahrazovat škody, které druhé straně vznikly porušením jejich povinností, pokud prokážou, že toto

- porušení vzniklo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Takovými okolnostmi jsou zejména události vyšší moci.
20. Škody způsobené Poskytovatelem, vzniklé z jiných než uvedených důvodů, budou Zákazníkovi nahrazeny podle skutečné výše škody, nejvýše však v částce 10.000, - Kč, a to ve formě poskytnutí telekomunikačních Služeb sjednaných ve Smlouvě.
 21. Poskytovatel neodpovídá za činnost Poskytovatele přístupu či jiného operátora připojujícího Zákazníka k síti Poskytovatele.
 22. Zákazník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Zákazník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
 23. Zákazník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Zákazníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
 24. Zákazník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Zákazník za škodu tím způsobenou.
 25. Zákazník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
 26. V případě vzniku spotřebitelského sporu mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je Český telekomunikační úřad, Sokolovská 219, Praha 9, e-mail: spotrebitelskespory@ctu.cz, web: <https://www.ctu.cz/>

1.2.2022