

VŠEOBECNÝ REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti

**Telefónica O2 Czech Republic, a.s.,
pro služby poskytované prostřednictvím
pevné sítě**

ve znění Dodatku č. 1 ze dne 9.6.2006, s účinností
k 1.7.2006

**č.j.: 380343 / 2005 - MU
účinnost od: 20. 6. 2005**

Telefónica O2 Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, IČ 60193336, DIČ CZ 60193336, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322 vydává v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005, Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen ZoEK), zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů

Všeobecný reklamační řád

Článek I. Úvodní ustanovení

Všeobecný reklamační řád (dále jen Reklamační řád) upravuje rozsah odpovědnosti společnosti Telefonica O2 Czech Republic, a.s., (dále jen Poskytovatel) za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací a dalších souvisejících činností (dále jen služba) prostřednictvím pevné veřejné komunikační sítě a při prodeji zboží. 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, a to včetně prodeje zboží, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady. Zvláštnosti týkající se reklamačního řízení u jednotlivých druhů služeb jsou upraveny v provozních podmínkách pro poskytování těchto služeb, v případě veřejné telegrafní a dálkopisné služby i v reklamačních řádech těchto služeb vydaných Poskytovatelem.

Článek II. Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí :

1. **Český telekomunikační úřad (dále jen Úřad)** – ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených ZoEK, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
2. **Koncový bod veřejné pevné telefonní sítě** (dále jen koncový bod) – fyzický bod, ve kterém je

Zákazníkovi poskytováno připojení k veřejné pevné telefonní síti a přístup k veřejně dostupné telefonní službě. Koncový bod je součástí veřejné pevné komunikační sítě.

3. **Kontaktní místa** – pracoviště Poskytovatele určená pro styk s veřejností, Centrum péče o zákazníka - (např. 800 123 456), O₂ prodejny, ohlašovna poruch - 13129, internetové stránky s adresou www.cz.o2.com a obchodní zástupce.
4. **Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, která si u Poskytovatele zakoupila telekomunikační zařízení nebo jiné zboží.
5. **Námítka** – podání účastníka, případně uživatele služeb u Úřadu, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamace ze strany Poskytovatele.
6. **Platební doklad** - doklad jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje zákazníkům ceny za poskytnuté veřejně dostupné služby elektronických komunikací, další související činnosti a za prodané zboží.
7. **Poskytovatel** – podnikatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující služby elektronických komunikací.
8. **Prodej zboží** – činnost, jejímž předmětem je realizace kupní smlouvy (písemné nebo ústní) mezi Poskytovatelem a kupujícím o převzetí předmětu koupě a zaplacení kupní ceny.
9. **Reklamace** – uplatnění práv zákazníka u Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování služeb a při prodeji zboží. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě i ceně poskytnuté služby nebo prodaného zboží.
10. **Služby elektronických komunikací (dále jen Služby)** – Služby, jejichž poskytování spočívá zcela nebo zčásti v přenosu signálu po sítích elektronických komunikací.

11. **Služba pronájmu okruhů** – pronájem přenosové kapacity úseků mezi koncovými body veřejné pevné komunikační sítě Poskytovatele.
12. **Spotřebitel** – fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.
13. **Účastnická telefonní přípojka (telefonní přípojka)** - soubor technických zařízení, včetně přípojného vedení a koncového bodu, umožňující přístup k veřejně dostupné telefonní službě podle stanovených podmínek. Telefonní přípojkou je Pevná linka, Digitální linka ISDN2, Digitální linka ISDN30 a Digitální linka 2MBL.
14. **Telefonní přípojka pro veřejné použití** – veřejná telefonní hovorna, veřejná telefonní stanice a veřejný telefonní automat. Slouží k poskytování telefonních služeb pro veřejnost.
15. **Telekomunikační koncové zařízení (dále jen koncové zařízení)** – výrobek nebo jeho důležitá část, umožňující komunikaci a určený k připojení přímo nebo nepřímo ke koncovým bodům veřejné komunikační sítě, s výjimkou výhradně rádiových zařízení a s výjimkou telekomunikačních zařízení pro přenos rozhlasového a televizního vysílání po vedení.
16. **Veřejná komunikační síť** – funkčně propojený soubor telekomunikačních zařízení sloužící zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
17. **Veřejně dostupná telefonní služba** – soubor služeb elektronických komunikací umožňující uskutečňovat národní a mezinárodní volání a přístup k číslům tísňového volání.
18. **Účastnictví** – souhrn práv a povinností účastníka vyplývajících z písemné smlouvy uzavřené s poskytovatelem na poskytování (změny v poskytování) konkrétní veřejně dostupné služby elektronických komunikací.

19. **Účastník** – uživatel služby, který je s jejím poskytovatelem ve smluvním vztahu.
20. **Uživatel** – každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací.
21. **Vadně poskytnutá služba** – služba, která byla poskytovatelem, podle konkrétních okolností poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým, či cenovým podmínkám, které stanovují zejména ZoEK, prováděcí vyhlášky vydané k tomuto zákonu, zákon o cenách, cenová rozhodnutí nebo opatření Úřadu.
22. **Zákazník** – fyzická nebo právnická osoba, která je účastníkem, uživatelem nebo spotřebitelem služeb elektronických komunikací, nebo kupujícím.
23. **Závada** – stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat veřejnou komunikační síť a elektronické komunikační zařízení nebo služby nebo snižuje stanovenou kvalitu služby.

Článek III. Rozsah odpovědnosti

1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za množství, rozsah, cenu a kvalitu služeb a zboží, které poskytuje a prodává v případě, že:
 - smluvně dohodnutá služba nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;
 - služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám;
 - přístup k veřejně dostupné telefonní službě poskytované jiným poskytovatelem volbou kódu tohoto poskytovatele pro jednotlivá volání (dále jen přístup CS) nebo formou trvalého nastavení kódu poskytovatele -

- předvolba operátora - (dále jen přístup CPS) nebyl poskytnut v kvalitě odpovídající příslušným předpisům a smluvním podmínkám;
- prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje vady.
2. Podmínky pro poskytování činností vyplývají z uzavřené smlouvy a v případě služeb a přístupu ke službám jiných poskytovatelů pak i z ustanovení Všeobecných podmínek pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, provozních podmínek, specifikací služeb, případně i obchodních podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a z příslušných ceníků pro jednotlivé služby vydaných Poskytovatelem a z ustanovení technických norem a mezinárodních doporučení.
 3. V případě služeb spočívá odpovědnost Poskytovatele za vady jím poskytovaných služeb 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. V případech uvedených v článku VI. vrátit přeplatky cen účtovaných za poskytnuté služby, dále pak v případech uvedených v článku VII. snížit cenu za poskytnuté služby.
 4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, ani jiné újmy, které účastníkovi nebo jinému uživateli vzniknou tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec (viz ZoEK § 64, odst. 11, 12) nebo tím, že účastník neoznámí ve stanovené lhůtě změnu identifikačních a jiných údajů.
 5. Za vady zakoupeného zboží odpovídá poskytovatel v rozsahu zákonné, tj. 24 měsíců ode dne prodeje, nebo dohodnuté záruky.
 6. Poskytovatel neodpovídá za zabezpečování obchodních vztahů souvisejících se službami

poskytovanými jiným poskytovatelem, kterého si účastník vybral formou přístupu CS nebo CPS. Za jejich zabezpečení, tj. zejména za zpoplatňování poskytovaných služeb, vyřizování reklamací a nároků plynoucích z odpovědnosti za vady, a to včetně vyřizování dotazů souvisejících s účtováním poskytovaných služeb, odpovídá dle svých všeobecných podmínek pro poskytování těchto veřejně dostupných služeb elektronických komunikací vybraný poskytovatel.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění, lhůty pro uplatnění – zásady

1. Každý Zákazník má právo na uplatnění reklamace.
2. Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté služby nebo prodaného zboží, bez ohledu na označení podání, bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
3. V případě služeb poskytovaných z titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:
 - účastník;
 - v jeho zastoupení pak osoba k tomu písemně zmocněná (plnou mocí s úředně ověřeným podpisem zmocnitele);Reklamací může uplatnit i jiná osoba, pokud reklamace obsahuje
 - v případě závady v poskytování služby – jméno, příjmení nebo obchodní firmu, název, adresu bydliště, sídla či místa podnikání, adresu organizační složky účastníka služby, číslo telefonní přípojky, resp. pronajatého okruhu, které se uvedené podání týká a sdělení, jak se závada projevuje;

- v případě reklamace ceny za poskytnuté služby – jméno, příjmení nebo obchodní firmu, název, adresu bydliště, sídla či místa podnikání, adresu organizační složky účastníka služby, číslo telefonní přípojky, resp. pronajatého okruhu, označení sporného období a konkrétních položek platebního dokladu, kterých se uvedené podání týká.

Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně s účastníkem telefonní přípojky nebo pronajatého okruhu, nebo s osobou jím písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (právním nástupcem, případně dědicem po účastníkovi). V případě reklamace, týkající se poskytování veřejně dostupné telefonní služby uživatelům telefonní přípojky pro veřejné použití, pouze s uživatelem této služby.

4. Pokud veřejně dostupnou službu elektronických komunikací bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, lze uplatnit reklamaci pouze na vadně provedené odstranění závady nebo na neodstranění závady.
5. Na postupy nahlašování a odstraňování závad v poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných z titulu účastnictví, tj. závad technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě včetně koncového bodu této sítě, závad na pronajatém koncovém zařízení od Poskytovatele nebo na smluvně udržovaném koncovém zařízení Poskytovatelem, se nevztahují postupy reklamačního řízení uvedené v článku IV. a V. tohoto Reklamačního řádu. Tyto závady se nahlašují bez zbytečného odkladu na příslušnou ohlašovací poruchu. Doba odstranění závady, tj.

doba od nahlášení závady do okamžiku uvedení koncového bodu, pronajatého nebo smluvně udržovaného koncového zařízení, do provozu po přezkoušení nepřesáhne, je-li to technicky možné, lhůtu stanovenou v provozních (obchodních) podmínkách jednotlivých druhů služeb vydaných Poskytovatelem, s výjimkou případů, kdy je závada způsobena důsledky působení okolností, vylučujících odpovědnost ve smyslu ustanovení § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (např. v důsledku živelních událostí). Práva účastníka na odstranění závady, případně po dohodě s ním na poskytnutí služby náhradním způsobem, vrácení přeplatků již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby dle článku VI. a snížení ceny za poskytnutou službu dle článku VII. zůstávají zachována.

6. V případě jiných činností poskytovaných na smluvním principu může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu, případně jí zmocněná nebo pověřená osoba.
7. V případě veřejně dostupné služby poskytované prostřednictvím telefonní přípojky pro veřejné použití může reklamaci uplatnit pouze uživatel služby.
8. V případě reklamace zboží zakoupeného od Poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží a záručním listem, pokud byl vystaven.
9. Způsob a místo uplatnění reklamace:
 - a) v případě reklamace směřující proti vyúčtování cen za služby poskytnuté Poskytovatelem se reklamace uplatňuje obvykle telefonicky, prostřednictvím internetu, případně osobně, písemně nebo i jinak, u kontaktního místa Poskytovatele bez zbytečného odkladu;

- b) v případě jiné činnosti poskytované na smluvním principu se reklamace uplatňuje způsobem dohodnutým ve smlouvě, nebo písemně, či osobně u kontaktního místa;
- c) v případě neodstranění nebo vadného odstranění závady v poskytování služby poskytovatelem z titulu účastnictví, tj. závady technického nebo provozního charakteru veřejné komunikační sítě, na koncovém nebo souvisejícím zařízení, pronajatém od Poskytovatele, případně Poskytovatelem smluvně udržovaném, se reklamace uplatňuje zpravidla telefonicky na ohlašovně poruch, nebo písemně či osobně u kontaktního místa;
- d) v případě služeb poskytovaných prostřednictvím veřejné telefonní hovorny nebo veřejné telefonní stanice se reklamace uplatňuje osobně u obsluhy veřejné telefonní hovorny nebo veřejné telefonní stanice, resp. u vedoucího příslušné provozní jednotky, u níž je služba poskytována, případně písemně u kontaktního místa Poskytovatele;
- e) v případě závad v provozu veřejného telefonního automatu se reklamace uplatňuje telefonicky na ohlašovně poruch, případně i osobně nebo písemně u kontaktního místa Poskytovatele;
- f) v případě závad služeb poskytovaných prostřednictvím operátorského pracoviště Poskytovatele se reklamace uplatňuje v průběhu volání nebo bezprostředně po jeho ukončení na čísle ohlašovny, kde bylo volání objednáno, dále pak telefonicky, případně písemně, výjimečně i osobně u kontaktního místa;
- g) v případě vady zboží zakoupeného v kontaktním místě Poskytovatele, případně od osoby zmocněné poskytovatelem k prodeji zboží, (např. Telepoint, Telepoint

- Partner) se reklamace uplatňuje obvykle osobně na základě předložení reklamovaného zboží, dokladu o jeho nákupu a případně i záručního listu (pokud byl vystaven) v kontaktním místě Poskytovatele, se současným pořízením reklamačního zápisu. Dle okolností případu je možno uplatnit reklamaci i písemně u kontaktního místa;
- h) v případě osobního uplatnění reklamace, která nemůže být vyřízena ihned, se sepiše o uplatnění reklamace reklamační zápis a reklamující obdrží kopii tohoto zápisu;
 - i) v případě telefonického uplatnění reklamace je v kontaktním místě Poskytovatelem učiněn záznam s uvedením skutečností, které se týkají předmětu reklamace, včetně data a hodiny uplatnění reklamace. Na vyžádání může být reklamujícímu zasláno písemné potvrzení přijetí reklamace.
10. Lhůta pro uplatnění reklamace :
 Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny služeb poskytnutých Poskytovatelem je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené ZoEK, tj. do 2 měsíců od dodání (předání a převzetí) platebního dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo zanikne. Posledním dnem takto stanovené lhůty je den, který se číselně shoduje se dnem dodání (předání a převzetí) platebního dokladu, případně dnem vzniku rozhodné skutečnosti. Zmeškání zákonem stanovené lhůty nelze prominout. Právo reklamovat vady zakoupeného zboží je nutno uplatnit v zákonné nebo dohodnuté záruční době.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací, práva vyplývající z kladně vyřízené reklamace

1. Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých služeb z titulu účastnictví vyřizuje Poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne dodání (předání a převzetí) reklamace a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, do 2 měsíců ode dne jejího dodání (předání a převzetí).
2. V případech reklamací vyřizovaných se zahraničním poskytovatelem, vyžadujících lhůtu k vyřízení delší než 1 měsíc, je Poskytovatel povinen reklamujícího o této skutečnosti informovat.
3. Reklamaci služby
 - poskytované uživatelům prostřednictvím telefonní přípojky pro veřejné použití;
 - poskytované prostřednictvím operátorského pracoviště Poskytovatele
 vyřizuje Poskytovatel obvykle ihned. Není-li okamžité vyřízení reklamace technicky možné nebo jde-li o reklamaci vady veřejného telefonního automatu, vyřizuje ji ve lhůtách uvedených v bodě 1.
4. Reklamaci vady jiné činnosti poskytované na základě písemné smlouvy vyřizuje Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě dohodnuté ve smlouvě, případně stanovené obecně závazným právním předpisem.
5. Reklamaci vad prodaného zboží včetně odstranění vady vyřizuje Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne dodání (osobního uplatnění) reklamace, pokud se Poskytovatel nedohodne se Zákazníkem na lhůtě delší.
6. V případě, že je reklamace závad při poskytování služeb Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:

- lokalizovat a odstranit závady ve smyslu ustanovení bodu 3, článku III., případně po dohodě se Zákazníkem poskytnout služby náhradním způsobem, je-li to možné;
- vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby dle článku VI.;
- snížit cenu za poskytnuté služby v rozsahu článku VII.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků zaplacených cen za poskytnuté služby

1. Jde-li o právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby:
 - a) z důvodu přerušení provozu telefonní přípojky nebo pronajatého okruhu v důsledku technické nebo provozní závady veřejné komunikační sítě zajišťované Poskytovatelem, závady pronajatého koncového zařízení od Poskytovatele nebo smluvně udržovaného koncového zařízení Poskytovatelem;
 - b) z důvodu, že službu bylo možno využít jen částečně, nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele; pokud účastník za vznik závady neodpovídá a uvědomil Poskytovatele o vzniku závady, případně se Poskytovatel dozvěděl o závadě jinak a Zákazník poskytl nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží Poskytovatel ceny dle článku VII. tohoto Reklamačního řádu.
2. Jde-li o právo na vrácení přeplatku cen účtovaných za službu z titulu kladně vyřízené reklamace, pokud nebyl povolen odklad platby, nebo pravomocného rozhodnutí ve věci námítky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním

řízení Úřadem nebo pravomocného rozhodnutí soudu, je Poskytovatel povinen přeplatek vrátit:

- a) u služeb, kromě služeb uvedených pod písmenem b) tohoto bodu:
 - formou započtení přeplatku cen v následujícím zúčtovacím období v případě částky nižší, než průměrná měsíční platba za posledních 6 měsíců, není-li se Zákazníkem dohodnuto jinak;
 - v ostatních případech poštovní poukázkou nebo převodním příkazem na Zákazníkem označený účet, a to ve lhůtě do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení na adresu naposledy oznámenou účastníkem, případně telefonického sdělení výsledku reklamačního řízení) a v případech, kdy byla Zákazníkem uplatněna námítka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu nebo soudu.
- b) u služby poskytované prostřednictvím telefonní přípojky pro veřejné použití
 - ihned;
 - nelze-li z technických důvodů vrátit přeplatek ihned je Poskytovatel povinen přeplatek ceny vrátit poštovní poukázkou případně převodním příkazem na uživatelem označený účet, a to ve lhůtě do 1 měsíce ode dne kladného vyřízení reklamace (tj. ode dne předání nebo dodání oznámení o výsledku reklamačního řízení na adresu oznámenou uživatelem) a v případech, kdy byla uživatelem uplatněna námítka proti vyřízení reklamace, ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu nebo soudu.

3. Právo na vrácení přeplatku, z důvodů uvedených pod body 1 a 2 tohoto článku, se promlčuje dle příslušných ustanovení obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů nebo občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
4. V případě nedodržení lhůty ze strany Poskytovatele pro vrácení přeplatku cen, vzniklého z důvodů uvedených pod body 1 a 2 tohoto článku, bude vrácený přeplatek zvýšen o úrok z prodlení z dlužné částky počínaje prvním dnem prodlení dle příslušných ustanovení obchodního zákoníku č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, nebo občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a to ve výši stanovené nařízením vlády č. 142/1994 Sb., za každý i započatý den prodlení.

Článek VII.

Snížení ceny za poskytování služeb

1. Při přerušení provozu telefonní přípojky nebo pronajatého okruhu z důvodu závad veřejné komunikační sítě zajišťované Poskytovatelem, případně závad na pronajatém nebo smluvně udržovaném koncovém zařízení, trvajícím nepřetržitě déle, než stanovují Všeobecné podmínky pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, případně provozní (obchodní) podmínky jednotlivých druhů služeb, pokud za závadu mající za následek přerušení provozu účastník neodpovídá a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady, sníží Poskytovatel cenu za používání telefonní přípojky, pronajatého okruhu o poměrnou část ceny za používání, odpovídající době přerušení provozu. Snížení ceny za používání o poměrnou část odpovídající době přerušení provozu z důvodu závad uvedených výše se vztahuje i na ceny za používání případných dalších služeb, zřízených k předmětné

telefonní přípojce nebo pronajatému okruhu (např. za používání doplňkových služeb, nájem koncového zařízení, za smluvní údržbu koncového zařízení Poskytovatelem atp.). Pro výpočet poměrné části ceny za používání se počítá, že zúčtovací období má 30 dnů, pokud není v provozních (obchodních) podmínkách jednotlivých druhů služeb stanoveno jinak. Celkový počet dnů přerušení provozu se počítá ode dne, kdy účastník oznámil Poskytovateli závadu nebo se Poskytovatel o závadě dozvěděl jinak.

2. 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 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 technicky možné. Předpokladem je, že Zákazník služby bez zbytečného odkladu uvědomí Poskytovatele o vzniku závady a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.
3. Výjimkou jsou případy, kdy dojde k uzavření zvláštní dohody o vyšší úrovni kvality poskytovaných služeb (SLA - Service Level Agreement). V těchto případech jsou podmínky pro snížení ceny a výše snížení ceny upraveny v dohodě.

Článek VIII. Odklad platby

1. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu i sporné vyúčtování cen ve výši platné v době poskytnutí služeb, pokud nebyl Poskytovatelem povolen odklad této platby. V odůvodněných případech je o odkladu platby na žádost Zákazníka oprávněn rozhodnout i Úřad.

2. V souvislosti s uplatněnou reklamací může být Poskytovatelem povolen účastníkovi odklad platby, a to až do doby vyřízení reklamace. Odklad platby je povolen na základě žádosti která se uplatňuje u Poskytovatele pouze při současném uplatnění reklamace. Žádost musí být dodána (předána, sdělena telefonicky) kontaktnímu místu, a to nejpozději ve lhůtě stanovené pro uplatnění reklamace společně s reklamací. O případném zamítnutí odkladu platby z důvodů uvedených v bodě 3 bude žadatel písemně informován ve lhůtě do 15 kalendářních dnů ode dne dodání (předání a převzetí) žádosti. Zmeškání lhůty pro podání žádosti o povolení odkladu platby nelze prominout.
3. Tato výhoda může být odepřena jen Zákazníkovi (osobě jím písemně zmocněné):
 - kterému za posledních 12 měsíců byla 2x zamítnuta reklamace, aniž byla podána u Úřadu námitka proti vyřízení reklamace Poskytovatelem;
 - kterému byly za posledních 12 měsíců 2x zamítnuty námitky proti vyřízení reklamace pravomocným rozhodnutím Úřadu nebo soudu;
 - který bezdůvodně nezaplatil ceny ve výši a lhůtě splatnosti uvedené na platebním dokladu.
4. V případě služby poskytované prostřednictvím telefonní přípojky pro veřejné použití je uživatel povinen uhradit, nelze-li reklamaci vyřídit ihned, vyúčtovanou (reklamovanou) cenu. Nelze žádat o odklad platby.
5. Nebyla-li uplatněna reklamace, odklad platby se nepovoluje. V případech hodných zvláštního zřetele lze na žádost Zákazníka stanovit náhradní způsob zaplacení vzniklé pohledávky (např. dohodnutím splátkového kalendáře).

Článek IX.

Postup po uzavření (ukončení) reklamačního řízení

Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté služby je účastník (osoba jím zmocněná), případně jiný uživatel, oprávněn uplatnit u Úřadu námitku proti vyřízení reklamace. Námitku je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne dodání (předání a převzetí) oznámení o vyřízení reklamace. Námitka bude Úřadem projednána postupem dle ustanovení zákona č. 500/2004 Sb., Správní řád. Zmeškání zákonem stanovené lhůty pro uplatnění námitky nelze prominout. Podání námitky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti ceny za poskytnuté služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

Článek X. Stížnosti

1. Stížnosti vyřizují organizační složky Poskytovatele podle jím vydaného řídicího dokumentu (Směrnice).
2. Je-li podstatou stížnosti reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnuté služby, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad tohoto Reklamačního řádu.

Článek XI.
Zrušovací, přechodná a závěrečná
ustanovení

1. Všeobecný reklamační řád nabývá platnosti dnem podpisu generálním ředitelem Poskytovatele a účinnosti dnem 20.6.2005.
2. Tento Všeobecný reklamační řád nahrazuje v plném rozsahu Všeobecný reklamační řád vydaný Poskytovatelem dne 1.5.2004 pod č.j. SGR – 54/2004.
3. Poskytovatel je oprávněn měnit a doplňovat Všeobecný reklamační řád při změně technických, provozních, obchodních nebo organizačních podmínek na straně Poskytovatele nebo z důvodu změny obecně závazných právních předpisů.
4. Všeobecný reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách Poskytovatele s adresou www.cz.o2.com. K nahlédnutí je u všech kontaktních míst Poskytovatele určených pro styk s veřejností.
5. Vzájemné vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, které nejsou výslovně upraveny Všeobecným reklamačním řádem se řídí ustanoveními Všeobecných podmínek a provozních (obchodních) podmínek pro poskytování jednotlivých druhů služeb a ustanoveními ZoEK a dalších obecně závazných právních předpisů. V případě veřejné telegrafní a dálkopisné služby i reklamačními řády těchto služeb vydanými Poskytovatelem.
6. Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (do 30.6.2006 ČESKÝ TELECOM, a.s.) je od 1.7.2006 právním nástupcem společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o., IČ 15268306.

Počínaje dnem 1.7.2006 bude reklamační řízení pro služby poskytované prostřednictvím pevné komunikační sítě vedeno dle tohoto Všeobecného reklamačního řádu. Pro služby poskytované prostřednictvím mobilní sítě platí Reklamační řád společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., pro služby poskytované prostřednictvím mobilních a pevných bezdrátových sítí.

V Praze dne 1.7.2006

Za společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

Jaime Smith Basterra, v.r.
generální ředitel