

# Reklamační řád

## společnosti MATERNA Communications a.s.

Společnost MATERNA Communications a.s. (DIČ CZ25949098) se sídlem Vinohradská 184/2396, Praha 3, 130 52 a s doručovací adresou tř. Karla IV. 468, Hradec Králové, PSČ 500 02, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, zákona 370/2017 Sb. o platebních službách, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává tento reklamační řád.

### Článek 1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti MATERNA Communications a.s. (dále jen „Poskytovatel služby“ nebo „Poskytovatel“) za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, platebních služeb malého rozsahu a dalších souvisejících činností (dále jen **Služby**). Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou tyto Služby a činnosti poskytovány, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady.

### Článek 2. Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí:

- **Úřad** – zákonem stanovený orgán regulace a dohledu nad poskytováním Služeb.  
Pro služby elektronických komunikací je to **Český telekomunikační úřad**,  
pro platební služby je tímto regulačním a dohledovým orgánem **Česká národní banka (ČNB)**.
- **Reklamace** – uplatnění práv Účastníka, popř. Uživatele u Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování Služeb. Může směřovat proti rozsahu, kvalitě Služeb nebo výši účtované ceny.
- **Námítka** – podání Účastníka a v odůvodněných případech i Uživatele Služeb u Úřadu, vyjadřující nesouhlas s vyřízením reklamační ze strany Poskytovatele. Námítka, která nebyla podána u Úřadu, ale byla doručena Poskytovateli, se považuje za obecnou stížnost a bude vyřízena Poskytovatelem.
- **Daňový doklad** – doklad, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Účastníkům ceny za poskytnuté Služby.
- **Vadně poskytnutá činnost** – činnost, 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 zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a zákon 370/2017 Sb. o platebních službách, prováděcí vyhlášky k těmto zákonům a cenová rozhodnutí nebo regulatorní opatření vydaná Úřadem.
- **Účastník** – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu na poskytování Služeb.
- **Uživatel** – Účastník a dále i jiná fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá poskytování Služeb.
- **Závada** – stav, který částečně nebo úplně znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo služby, případně snižuje stanovenou kvalitu Služby.

- **Služba** – službou se rozumí veřejně dostupných elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů a/nebo platební služby malého rozsahu (ve zkratce PSMR) poskytované dle zákon 370/2017 Sb. o platebních službách v platném znění a vyhlášek a metodických pokynů České národní banky.
- **Zařízení** – elektronické komunikační zařízení ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů.

### Článek 3. Rozsah odpovědnosti

- a) Poskytovatel odpovídá Účastníkovi / Uživateli za množství, rozsah, cenu a kvalitu služeb a dalších činností, které poskytuje v případě, že:
  - smluvně dohodnutá činnost nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě,
  - Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající sjednaným dohodám o dostupnosti služeb, příslušným předpisům a smluvním podmínkám, nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající smluvním podmínkám.
- b) 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, nebo snížit cenu za poskytnuté služby.
- c) Poskytovatel není povinen uhrazovat Uživatelům služby náhradu škody vzniklé v důsledku neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí.
- d) Poskytovatel neodpovídá za poruchy a závady vzniklé mimo jeho zařízení. Tyto poruchy a závady nemohou být předmětem reklamací.

### Článek 4. Právo na uplatnění reklamace, způsob, místo a lhůty pro uplatnění

- a) Každý Účastník/Uživatel má právo na uplatnění reklamace, v jeho zastoupení pak osoba k tomu písemně zmocněná.
- b) Každá reklamace směřující proti rozsahu, ceně a kvalitě poskytnuté činnosti nebo zboží bude přijata a vyřízena v souladu s ustanoveními tohoto Reklamačního řádu.
- c) Veškerá jednání a korespondenci, týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně s Účastníkem služby, nebo s osobou jím písemně zmocněnou, v mimořádných případech s oprávněnou osobou (právním nástupcem, případně dědicem po Účastníkovi).
- d) Reklamace musí obsahovat minimálně tyto údaje:
  - Identifikaci Účastníka a příslušné služby, ke které je uplatněna reklamace,
  - předmět reklamace, přesný a konkrétní popis,
  - u písemné formy podpis Účastníka nebo jeho oprávněného zástupce.
- e) Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené na daňovém dokladu cenu za poskytnutou službu ve výši platné v době poskytnutí služeb.
- f) Reklamace se uplatňuje písemně u Poskytovatele na jeho doručovací adrese MATERNA Communications a.s., třída Karla IV. 468, Hradec Králové 2, PSČ 500 02
- g) Reklamaci lze poslat i faxem na faxové číslo +420 910 303 145 nebo elektronickou poštou na adresu [reklamace@maternacz.com](mailto:reklamace@maternacz.com), dotazy a podněty na [podpora@maternacz.com](mailto:podpora@maternacz.com).
- h) Reklamaci kvality, rozsahu nebo ceny Služeb poskytovaných Poskytovatelem je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, přičemž

- u služeb elektronických komunikací nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., tj. **do dvou (2) měsíců** od dodání daňového dokladu, případně od vzniku rozhodné skutečnosti (např. závady v poskytování služby), jinak právo na reklamaci zanikne.
- u platebních služeb dle § 188 zákona 370/ 2017 Sb. **nejpozději do 13 měsíců** ode dne provedení neautorizované nebo nesprávně provedené transakce, jinak právo na reklamaci zanikne.

## Článek 5. Lhůty pro vyřizování reklamací

- a) Přijetí reklamace Poskytovatel bez zbytečného odkladu zákazníkovi potvrdí stejným komunikačním kanálem, kterým podání přijal, a zahájí reklamační řízení.
- b) Reklamace vyřizuje Poskytovatel v zákonem stanovených lhůtách, tj. bez zbytečného odkladu, přičemž
  - lhůta pro posouzení, zda bude reklamace přijata, je v odůvodněných případech 3 dny, nelze-li o přijetí rozhodnout ihned.
  - pro vyřízení reklamace u služeb elektronických komunikací je zákonná lhůta 30 dnů a v případech, kdy vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je prodloužena na 60 dnů ode dne jejího doručení
  - pro vyřízení reklamace u platebních služeb malého rozsahu je lhůta do 15 dnů, v odůvodněných případech maximálně 35 dnů,
- c) V případě, že je reklamace Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen:
  - lokalizovat a odstranit závady ve smyslu ustanovení bodu b)., článku 3., případně po dohodě s Účastníkem nebo Uživatelem poskytnout služby náhradním způsobem, je-li to možné,
  - vrátit přeplatek již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté služby dle článku 6,
  - snížit cenu za poskytnuté služby v rozsahu dle článku 6.

## Článek 6. Způsoby vrácení přeplatků a snížení ceny za poskytování služby

- a) Účastník má právo na vrácení přeplatku již zaplacených cen účtovaných za poskytnuté Služby:
  - 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, sníží Poskytovatel ceny dle článku 6. tohoto Reklamačního řádu a přeplatek započte v jeho prospěch v následujícím zúčtovacím období.
- b) Účastník má právo na vrácení přeplatku na základě
  - kladně vyřízené reklamace a Poskytovatel se zavazuje takto vzniklý přeplatek vrátit Účastníkovi do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení oznámení o kladném vyřízení reklamace Účastníkovi.
  - na základě pravomocného rozhodnutí ve věci námitky proti vyřízení reklamace, vydaného ve správním řízení Úřadem nebo pravomocného rozhodnutí soudu ve lhůtě stanovené v pravomocném rozhodnutí Úřadu nebo soudu.
- c) Poskytovatel je oprávněn použít tyto výše uvedené přeplatky přednostně k vyrovnání splatných pohledávek Poskytovatele za Účastníka. Pokud takové pohledávky neexistují, nebo k vyrovnání přeplatku nepostačují, Poskytovatel vrátí Účastníkovi přeplatek (snížený o

- případnou výši pohledávek) formou dobropisu v nejbližším vyúčtování, následujícím po kladném vyřízení, nebo jiným způsobem, dohodnutým s Účastníkem.
- d) Právo na vrácení přeplatku z důvodů uvedených pod body a) a b) tohoto článku se promlčuje dle příslušných ustanovení občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
  - e) Pokud Službu bylo možno využít jen částečně nebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického či provozního charakteru na straně Poskytovatele a kterou Účastník případně jiný Uživatel nezpůsobil, Poskytovatel zajistí odstranění závady a sníží přiměřeně cenu za nekvalitně poskytnutou Službu, nebo po dohodě s Účastníkem zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to možné. Předpokladem je, že Účastník, případně jiný Uživatel závadu stanoveným způsobem nahlásí a poskytne nezbytnou součinnost při odstraňování závady.
  - f) Výpočet poměrné části ceny za používání se provádí vždy ve vztahu ke konkrétnímu zúčtovacímu období a jeho skutečné délce v počtu dnů, pokud není ve Všeobecných podmínkách stanoveno jinak.

### Článek 7. Postup po uzavření reklamačního řízení

- a) Nevyhoví-li Poskytovatel podané reklamaci na vyúčtovanou cenu za poskytnuté Služby a činnosti je Účastník oprávněn uplatnit u Úřadu námitky proti vyřízení reklamace.

U Služeb elektronických komunikací je to:

Český telekomunikační úřad,  
Odbor kontroly a ochrany spotřebitele  
poštovní příhrádka 02,  
225 02 Praha 025  
Telefon: 224 004 111, [podatelna@ctu.cz](mailto:podatelna@ctu.cz), [www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)

U platebních Služeb je to:

Česká národní banka  
podatelna  
Senovážná 3, 115 03 Praha 1  
tel.: 224 411 111, [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

Formulář pro podání dotazu, podnětu nebo upozornění el. formou je na [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/formular\\_obecny\\_dotaz/obecny\\_dotaz.html](http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/formular_obecny_dotaz/obecny_dotaz.html)

- b) Námitky je nutno uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne doručení oznámení o vyřízení reklamace.
- c) Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost uhradit ve lhůtě splatnosti uvedené v oznámení o vyřízení reklamace ceny za poskytnuté Služby, a to ve výši platné v době jejich poskytnutí.

### Článek 8. Závěrečná ustanovení

- a) Reklamační řád je přístupný na internetových stránkách společnosti MATERNA Communications a.s. na adrese [www.maternacz.com](http://www.maternacz.com) a k nahlédnutí na kontaktním místě Poskytovatele na adrese Materna Communications a.s., třída Karla IV. 468, Hradec Králové 2 PSČ 500 02
- b) Reklamační řád je platný od **30. 11. 2018** a je dostupný na webových stránkách Poskytovatele.