



Č.j. 2690/07/2-OP

Reklamační řád

neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných

v mobilní telefonní síti GSM-R

Správy železniční dopravní cesty, státní organizace

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Správa železniční dopravní cesty, státní organizace, (dále jen „SŽDC“) je ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně souvisejících zákonů, v platném znění, právníkou osobou, která poskytuje neveřejné služby elektronických komunikací prostřednictvím neveřejné mobilní telefonní sítě GSM-R.
- 1.2 Pohyblivá účastnická koncová zařízení – terminály sítě GSM-R mohou jejich uživatelé provozovat na základě Všeobecného oprávnění č. VO-R/19/08.2005-31, vydaného Českým telekomunikačním úřadem.
- 1.3 Reklamační řád je vydáván v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, a zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.4 Reklamační řád upravuje základní zásady uplatňování práv a povinností vyplývajících z právních norem, které stanovují obecnou odpovědnost SŽDC jakožto poskytovatele služby GSM-R, a Zákazníka jakožto uživatele služby GSM-R.

2. Rozsah odpovědnosti

- 2.1 SŽDC odpovídá Zákazníkovi za rozsah poskytovaných služeb GSM-R a vyúčtovanou cenu za tyto služby.
- 2.2. Reklamaci lze uplatnit
 - a) v případě, že služby poskytované v síti GSM-R neodpovídaly smluvním podmínkám, nebo obvyklému technickému standardu dosahovanému v souladu s příslušnými normami a technickými nebo provozními podmínkami,
 - b) při vzniku škod na straně Zákazníka v rámci poskytovaných služeb GSM-R, způsobených SŽDC hrubou nedbalostí, nebo úmyslným zaviněním,
 - c) v případě nekvalitně provedené opravy nahlášené závady v síti GSM-R,
 - d) v případě vadné nebo jinak poškozené SIM-karty dodané Zákazníkovi při uzavření Smlouvy o poskytování služeb GSM-R,
 - e) v případě chybného vyúčtování, nebo ceny neodpovídající smluvním podmínkám a rozsahu poskytovaných služeb GSM-R.
- 2.3. Reklamaci nelze uplatnit
 - a) na vady přenosu v síti GSM-R způsobené závadou na terminálu Zákazníka, nebo použitím terminálu, s jehož provozováním v síti GSM-R nevyslovila SŽDC souhlas,
 - b) na vady a škody vzniklé v důsledku působení okolnosti vylučující odpovědnost ve smyslu obchodního zákoníku (vyšší moc),
 - c) na vady vzniklé v důsledku zanedbání příslušných ustanovení železničních předpisů, popř. doplňujících ustanovení, provozních řádů rádiových sítí a pod. ze strany Zákazníka.

- 2.4. SŽDC neposkytuje Zákazníkům náhradu škody, která jim vznikne v případě přerušení výkonu služby GSM-R.

3. Uplatnění reklamace

- 3.1. Reklamaci na poskytované služby GSM-R může uplatnit pouze Zákazník, nebo v jeho zastoupení osoba k tomuto účelu Zákazníkem písemně zmocněná.
- 3.2. Reklamace se uplatňují zásadně písemnou formou s popisem reklamované vady, doručenou SŽDC.
- 3.3. Podání reklamace v elektronické podobě nebude SŽDC akceptovat.
- 3.4. V případě reklamací vad způsobených přenosovou sítí je nutné udat datum, čas a lokalitu ve které došlo k vadnému poskytnutí služby GSM-R.
- 3.5. Veškeré reklamace na poskytované služby GSM-R se uplatňují do třiceti dnů od prokazatelného doručení vadného vyúčtování resp. od vadného poskytnutí služby.
- 3.6. Uplynutím lhůty pro podání reklamace zaniká právo na její uplatnění.

4. Lhůty pro vyřizování reklamací

- 4.1. Reklamace vad služeb a vyúčtování je SŽDC povinna vyřídit do třiceti dnů od doručení reklamace, a to ve všech případech kromě odst. 4.2.
- 4.2. U reklamací spojených s vyúčtováním poskytnutých služeb přenosu v sítích GSM-R je nutné dodatečně přezkoumat záznamy o navázaných spojeních. V tomto případě se lhůta prodlužuje na dva měsíce, pokud není se Zákazníkem dohodnuto jinak. Reklamace tohoto charakteru se řeší pouze v rozsahu ve kterém se uskutečňuje archivace údajů o spojeních.
- 4.3. Reklamace, jejichž obsah není v souladu s odst. 4.1 a 4.2. Reklamačního řádu, vyřídí SŽDC v termínech odpovídajících charakteru, technické složitosti a administrativní náročnosti jednotlivých případů.

5. Nárok na náhradu

- 5.1. Bude-li reklamace poskytovaných služeb GSM-R uznána oprávněnou, vzniká Zákazníkovi nárok na náhradu prokázané škody, která bude v uznané výši odečtena od úhrady za poskytované služby GSM-R v následujícím období.
- 5.2. V případě, že tento postup nebude možný z důvodů ukončení smlouvy, bude přiznaná částka Zákazníkovi vyplacena obvyklým způsobem.

6. Ustanovení společná a závěrečná

- 6.1. Reklamační řád je součástí „Všeobecných obchodních podmínek“ a je k nahlédnutí též na webových stránkách SŽDC.
- 6.2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem podpisu.

Praha, 22. března 2007

Ing. Jan Komárek v.r.
generální ředitel
Správy železniční dopravní cesty, státní organizace