Správa železniční dopravní cesty, státní organizace
Prvního pluku 367/5
186 00 Praha 8 - Karlín

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, právnickou 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 síti 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