REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI COMVERGA a.s.

Společnost COMVERGA a.s. se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 52 Praha 3, IČO: 25949098 a s doručovací adresou Tř. Karla IV. 468, 500 02 Hradec Králové 2, v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, 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.

Obsah

1. Úvodní ustanovení 1
2. Podání reklamace 2
3. Reklamace na poskytovanou službu 2
3.1. Reklamace na vyúčtování ceny 2
4. Reklamace zařízení 2
4.1. Reklamace pronajatého zařízení 3
4.2. Reklamace zakoupeného zařízení 3
5. Vyřízení reklamace 3
5.1. Vyřízení reklamace u poskytované služby 3
5.2. Vyřizování reklamace zakoupeného zařízení 4
5.3. Paušální náhrady 4
6. Ostatní ustanovení 5

1. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje rozsah odpovědnosti společnosti COMVERGA a.s. (dále jen „Poskytovatel služby“ nebo „Poskytovatel“) za vady při poskytování veřejně dostupných služeb a dalších souvisejících činností. 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.

Pokud však dojde u poskytované služby nebo u HW zařízení prodaného nebo pronajatého k poskytované službě k nefunkčnosti nebo vadě, může partner využít svého práva uplatnit reklamaci:

- na nedodržení kvalitativních parametrů nebo nedostupnost nebo nefunkčnost poskytnuté služby,
- na nesprávné vyúčtování ceny za poskytnuté služby v daném kalendářním měsíci,
- na vadu zařízení dodaného ke službě nebo zakoupeného partnerem od Poskytovatele.

Partner má nárok na tzv. paušální náhrady, poruší-li Poskytovatel své povinnosti v případech, kdy

- dojde ke zpoždění nebo zneužití při přenosu služby k jinému poskytovateli (přenos mobilního čísla nebo změna poskytovatele přístupu k internetu),
- Poskytovatel nedodrží sjednaný termín instalace služby nebo opravy.

Právo na paušální náhradu může partner uplatnit formou reklamace.

K uplatnění reklamace vyplní pravdivě Reklamační formulář a zašle jej Poskytovateli.

2. Podání reklamace

Právo na uplatnění reklamace má partner, nebo v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí úředně ověřeným podpisem, případně oprávněný dědic či právní nástupce partnera.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede Poskytovatel výhradně s partnerem, resp. s osobou zmocněnou či oprávněnou.

Reklamaci lze podat:

- písemně na poštovní doručovací adresu zákaznického centra Poskytovatele:
  COMVERGA a.s., Tř. Karla IV. 468/18, 500 02 Hradec Králové 2,
- elektronicky na elektronickou adresu Zákaznického centra Poskytovatele podpora@comverga.com,
- vyplněním **Reklamačního formuláře** na webu Poskytovatele.

Reklamace musí vždy obsahovat jméno a příjmení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání partnera služby, jeho telefonní číslo, označení, zda se jedná o reklamaci kvality služby, ceny nebo zařízení, čas nebo období reklamované události a co nejpřesnější popis závady.

3. Reklamace na poskytovanou službu

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však **do 2 měsíců** ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne. Ve svém podání partner uvede, kdy byla závada zjištěna, čím se projevovala, jak dlouho trvala a případně další informace důležité pro její posouzení. Pokud bude Poskytovatel potřebovat doplnění informací o závadě, vyžádá si je neprodleně na kontaktní adrese partnera. Do doby obdržení odpovědi od partnera se reklamační řízení přerušuje.

Poskytovatel vyřídí reklamaci **do 1 měsíce** od doručení. Vyžaduje-li však vyřízení reklamace projednání se zahraničními poskytovateli, může být lhůta prodloužena **maximálně na 2 měsíce**.

Poskytovatel uzná reklamaci jako oprávněnou, pokud službu neposkytl v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo služba neodpovídala platným právním předpisům. Neodpovídá však za vadu služby, pokud byla způsobena poruchou nebo špatným nastavením koncového zařízení partnera, rozhodnutím centrálního orgánu nebo změnou obecně závazných předpisů a jinými okolnostmi, které jsou prokazatelně mimo vliv Poskytovatele.

Poskytovatel provozující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.

3.1. Reklamace na vyúčtování ceny

Reklamaci na správnost vyúčtování ceny za služby je nutné podat **do 2 měsíců** od data doručení vyúčtování partnerovi, jinak právo na reklamaci zaniká. Partner v popisu reklamace označí sporné období a konkrétní položky vyúčtování, kterých se podání týká. Poskytovatel námitky partnera prověří, partnera o výsledku svého šetření informuje, a v případě uznání reklamace jej odškodní podle článku 5.1. Vyřízení reklamace u Poskytované služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

4. Reklamace zařízení

Poskytovatel k vybraným službám může partnerovi nabídnout zařízení nezbytné k využívání služby, a to buď jako

- dlouhodobý pronájem zařízení, které však zůstává ve vlastnictví Poskytovatele,
- zakoupení zařízení, které tím přechází do vlastnictví partnera.

4.1. Reklamace pronajatého zařízení

U pronajatého zařízení, které je součástí poskytované služby, řeší Poskytovatel reklamaci vadného zařízení výměnou za nové zařízení, tj. odešle partnerovi nové zařízení a partner odešle vadné zařízení i s příslušenstvím na adresu servisního střediska Poskytovatele, kterou partnerovi Poskytovatel v rámci reklamačního řízení oznámí.

Pokud servisní středisko reklamované zařízení opraví a přitom zjistí, že k závadě zařízení došlo některým ze způsobu popsaných v bodě 4.2.1. tohoto Reklamačního řádu, **může** Poskytovatel partnerovi cenu opravy zařízení předepsat k náhradě.

4.2. Reklamace zakoupeného zařízení

4.2.1. Záruční podmínky zařízení

V případě, že se po převzetí zařízení zakoupeného partnerem vyskytnou v záruční době vady zařízení, může partner uplatnit reklamaci. Lhůta k uplatnění práv z odpovědnosti Poskytovatele za vady (Záruční doba) se řídí platnými ustanoveními zákona, **činí 24 měsíců** pro spotřebitele a drobného podnikatele***)**, a 12 měsíců pro ostatní podnikající právnické osoby. Lhůta začíná běžet dnem převzetí zařízení partnerem.

**) Za drobného podnikatele se považuje podnikatel, pokud zaměstnává méně než 10 zaměstnanců a jeho aktiva/majetek nebo obrat/příjmy nepřesahují korunový ekvivalent 2 mil. EUR ročně – viz výkladové stanovisko Ministerstva práce a sociálních věcí MPO 25075/15/61100 k Doporučení Evropské komise 2003/361/ES ze dne 6. 5. 2003*

Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

Záruka se nevztahuje na vady vzniklé:

- mechanickým poškozením, neodbornou instalací nebo zanedbáním údržby,
- používáním zařízení v podmínkách, které neodpovídají parametrům daných výrobcem či prodejcem,
- výpadkem nebo přepětím elektrické sítě,
- živly nebo jinou vyšší mocí,
- nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- pokud se závada projevuje pouze u softwaru, u kterého není partner schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného softwaru a spotřebního materiálu,
- při chybně provedeném upgradu firmware apod.,

4.2.2. Zařízení poškozené dopravou

Partner je oprávněn odmítnout převzetí zařízení od přepravce je-li přepravní obal značným způsobem poškozen a zařízení uvnitř může být poškozeno. Pokud bude partner chtít přesto zařízení převzít, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen se partnerem sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu zásilky, dopravce vyřídí reklamaci. Partner je povinen rozbalit zásilku v přítomnosti dopravce a zjistit stav doručeného zařízení. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

5. Vyřízení reklamace

5.1. Vyřízení reklamace u poskytované služby

Jestliže reklamace je shledána oprávněnou, přísluší partnerovi odškodnění v následujícím rozsahu:

- u reklamace na poskytovanou službu ve výši proporcionální části měsíční platby za dobu, kdy reklamovaná dílčí služba nebyla řádně poskytována, pokud závada trvala déle než 12 hodin,
- u reklamace na vyúčtování ceny ve výši rozdílu mezi správným a chybným vyúčtováním.

Přiznaná částka odškodnění se započte do měsíčního vyúčtování následujícího po vyhodnocení reklamace Poskytovatelem. Pokud by výše měsíčního vyúčtování nepostačovala, bude zbývající částka započtena do následujících vyúčtování. Jestliže však výše odškodnění přesáhne částku 5.000,- Kč, bude odškodnění jednorázově poukázáno na autorizovaný účet partnera.

U reklamací, které jsou vyhodnoceny jako neoprávněné, odškodnění partnerovi nepřísluší. Poskytovatel nicméně vyvine veškeré úsilí, aby uvedl poskytování služeb v co nejkratší době do bezvadného stavu.

5.2. Vyřizování reklamace zakoupeného zařízení

5.2.1. Lhůty pro uplatnění reklamace

Je-li partner spotřebitelem, může reklamaci na zakoupené zařízení uplatnit ve lhůtě 24 měsíců od jeho převzetí (doručení partnerovi).

Je-li však partner podnikající fyzickou nebo právnickou osobou, nevztahuje se na něj ochrana jako na spotřebitele a může reklamaci na zakoupené zařízení uplatnit ve lhůtě 12 měsíců od jeho převzetí.

5.2.2. Postup vyřízení reklamace

- Partner doručí reklamované zařízení na vlastní náklady na adresu servisního střediska Poskytovatele, kterou partnerovi Poskytovatel v rámci reklamačního řízení oznámí.
- Doporučujeme zařízení k reklamaci dodat včetně veškerého příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu.
- Okamžikem uplatnění reklamace je okamžik, kdy bylo prodávajícímu doručeno reklamované zboží.
- Reklamaci doporučujeme uplatnit vyplněním a odesláním formuláře umístěného na webu Poskytovatele.
- Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena **do 30 kalendářních dnů**.
- Po vyřízení reklamace dostane partner jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně potvrzení o provedení případné opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
- Oznámení o vyřízení reklamace je partnerovi odesláno stejnou cestou, jakou partner při reklamaci použil. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zařízení, obdrží partner nové sériové číslo vyměněného zařízení.

5.3. Paušální náhrady

Partner má právo na paušální náhrady podle vyhlášky 529/2021 Sb. platné od 1.1.2022 ve výši uvedené v následujícím textu. Toto právo může uplatnit podáním reklamace na příslušnou službu.

5.3.1. Náhrada při zpoždění

- Dojde-li k přenesení čísla nebo ke změně poskytovatele internetu se zpožděním, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení. Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží partnerovi za každý započatý den prodlení paušální náhrada ve výši 400,- Kč.
- Je-li současně převáděno více čísel jednoho partnera a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí výše paušální náhrady za jedenácté a každé další číslo polovinu sazby podle předchozího odstavce.

5.3.2. Náhrada při zneužití

- Při zneužití přenosu čísla nebo zneužití změny poskytovatele internetu činí výše paušální náhrady 600,- Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím.

5.3.3. Náhrada při nedodržení termínů opravy a instalace

- Nedodrží-li Poskytovatel zajišťující veřejnou komunikační síť nebo poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací nebo Poskytovatel internetu ujednaný termín opravy a instalace, činí výše paušální náhrady 200,- Kč za každý započatý den prodlení.

- Má-li však Poskytovatel podle smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu partner neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje částku 200,- Kč, náleží partnerovi za první započatý den prodlení, namísto paušální náhrady podle věty první, paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1.000,- Kč.
- Počínaje šestým dnem trvání prodlení náleží partnerovi za každý započatý den prodlení náhrada ve výši 400,- Kč.

6. Ostatní ustanovení

Tento Reklamační řád je nedílnou součástí smluvních ujednání mezi partnerem a Poskytovatelem a součástí Všeobecných obchodních podmínek Poskytovatele.

Pokud partner nesouhlasí s vyřízením reklamace na poskytnuté služby elektronických komunikací, má právo uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu.

V případě, že partner s vyřízením reklamace u zařízení potřebného k poskytované službě nesouhlasí, může se obrátit na Českou obchodní inspekci, případně další subjekty, které splňují zákonné požadavky na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.

V souladu s občanským zákoníkem má partner právo na úhradu účelně vynaložených nákladů při uplatnění oprávněné reklamace zakoupeného zařízení. Právo na úhradu těchto nákladů musí uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí záruční lhůty.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 8. 2022.