

č.j. 145186/2021-SŽ-GŘ-O14

Reklamační řád neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných v mobilní telefonní síti GSM-R Správy železnic, státní organizace

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Správa železnic, státní organizace (dále jen „SŽ“) zajišťuje provozování neveřejné mobilní telekomunikační sítě GSM-R v České republice (dále jen „sít GSM-R CZ“) a poskytuje neveřejné služby elektronických komunikací v síti GSM-R CZ (dále jen „služby GSM-R“) uživatelům této sítě (dále jen „Zákazník“) na základě Všeobecných obchodních a provozních podmínek (dále jen „VOPP“) a Ceníku služeb.
- 1.2 Reklamační řád je vydáván v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 1.3 Reklamační řád upravuje základní zásady uplatňování práv a povinností vyplývajících z právních norem, které stanovují obecnou odpovědnost SŽ jakožto poskytovatele služby GSM-R, a Zákazníka jakožto uživatele služby GSM-R.

2. Rozsah odpovědnosti

- 2.1 SŽ odpovídá Zákazníkovi za rozsah poskytovaných služeb GSM-R a vyúčtovanou cenu za tyto služby.
- 2.2 Reklamací lze uplatnit
 - a) v případě, že služby poskytované v síti GSM-R CZ 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 SŽ hrubou nedbalostí, nebo úmyslným zaviněním,
 - c) v případě nekvalitně provedené opravy nahlášené závady v síti GSM-R CZ,
 - 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 Reklamací nelze uplatnit
 - a) na vady přenosu v síti GSM-R CZ způsobené závadou na terminálu Zákazníka,
 - b) na vady vzniklé použitím terminálu nepříslušného k vydané SIM kartě nebo terminálu, s jehož provozováním v síti GSM-R CZ nevyslovila SŽ souhlas,
 - c) na vady a škody vzniklé v důsledku působení okolnosti vylučující odpovědnost (vyšší moc),
 - d) na vady vzniklé v důsledku zanedbání příslušných ustanovení železničních předpisů, popř. doplňujících ustanovení, provozních řádů rádiových sítí apod. ze strany Zákazníka.
- 2.4 SŽ 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
 - buď elektronicky s elektronickým podpisem do datové schránky SŽ,
 - nebo v písemně na adresu:
Správa železnic, státní organizace
Centrum telematiky a diagnostiky
Malletova 2363/10
190 00, Praha 9 - Libeň.
- 3.3 V případě reklamací vad způsobených přenosovou sítí je nutné udat datum, čas a lokalitu, ve které došlo k vadnému poskytnutí služby GSM-R.
- 3.4 Veškeré reklamace na poskytované služby GSM-R se uplatňují do třiceti dnů od prokazatelného doručení vadného vyúčtování resp. od vadného poskytnutí služby.
- 3.5 Uplynutím lhůty pro podání reklamace zaniká právo na její uplatnění.

4. Lhůty pro vyřizování reklamací

- 4.1 Reklamace vad služeb a vyúčtování je SŽ 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 síti GSM-R CZ 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 tohoto Reklamačního řádu, vyřídí SŽ 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 na bankovní účet uvedený v žádosti o vydání SIM-karty.

6. Ustanovení společná a závěrečná

- 6.1 Vydáním tohoto reklamačního řádu se zrušuje Reklamační řád č.j. 33782/2020-SŽ-GR-O14 ze dne 11. 6. 2020.
- 6.2 Reklamační řád je součástí „Všeobecných obchodních a provozních podmínek neveřejných služeb elektronických komunikací poskytovaných v mobilní telefonní síti GSM-R Správy železnic, státní organizace“ a je k nahlédnutí též na webových stránkách SŽ.
- 6.3 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15. listopadu 2021.

Praha

Bc. Jiří Svoboda, MBA
generální ředitel