REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti Quadruple a.s. ke službám elektronických komunikací poskytovaným Účastníkům

Platné od 1. 12. 2026

Quadruple a.s. | značka Qtel

OBSAH

REKLAMAČNÍ ŘÁD **1**

1. Úvodní ustanovení **2**

1.1. Působnost Reklamačního řádu 2

2. Uplatnění reklamace **2**

2.1. Kdo může reklamaci uplatnit 2

2.2. Způsob uplatnění reklamace 2

2.3. Obsah reklamace 2

2.4. Součinnost 3

3. Reklamace poskytované Služby **3**

3.1. Právo reklamovat Službu 3

3.2. Lhůta pro reklamaci 3

3.3. Posouzení reklamace 3

3.4. Práva při vadném poskytnutí Služby 3

4. Reklamace vyúčtování ceny **3**

4.1. Lhůta pro reklamaci vyúčtování 3

4.2. Úhrada reklamovaného vyúčtování 3

4.3. Oprava vyúčtování 3

5. Reklamace zařízení **3**

5.1. Pronajaté nebo zapůjčené zařízení 3

5.2. Zařízení zakoupené od Poskytovatele 4

6. Vyřízení reklamace Služby nebo vyúčtování ceny **4**

6.1. Lhůta pro vyřízení 4

6.2. Výsledek reklamace Služby nebo vyúčtování ceny 5

6.3. Námitka proti vyřízení reklamace a mimosoudní řešení sporů 5

6.4. Paušální náhrady 5

7. Závěrečná ustanovení **6**

1. Úvodní ustanovení

1.1. Působnost Reklamačního řádu

Tento Reklamační řád upravuje způsob a podmínky uplatňování a vyřizování reklamací souvisejících se službami elektronických komunikací poskytovanými společností Quadruple a.s., se sídlem Starokolínská 306, Újezd nad Lesy, 190 16 Praha 9, IČO: 24813745, DIČ: CZ24813745, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16969 (dále jen „Poskytovatel“), poskytující své služby pod značkou Qtel.

Reklamační řád upravuje zejména:

- **reklamace poskytované Služby,**
- **reklamace vyúčtování ceny,**
- **uplatnění práva na paušální náhradu v případech stanovených právními předpisy,**
- **reklamace pronajatého nebo zapůjčeného koncového zařízení,**
- **uplatnění práv z vadného plnění u zařízení zakoupeného od Poskytovatele.**

Tento Reklamační řád je součástí smluvní dokumentace Poskytovatele a navazuje na Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“). Pojmy definované ve VOP mají v tomto Reklamačním řádu stejný význam, není-li zde výslovně stanoveno jinak.

Nestanoví-li tento Reklamační řád jinak, řídí se práva a povinnosti Poskytovatele a Účastníka příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (dále jen „ZoEK“), a v příslušných případech občanským zákoníkem a právními předpisy na ochranu spotřebitele.

2. Uplatnění reklamace

2.1. Kdo může reklamaci uplatnit

Reklamaci může uplatnit Účastník nebo jiná osoba oprávněná jednat za Účastníka podle právních předpisů nebo na základě oprávnění uděleného Účastníkem.

Poskytovatel je oprávněn v přiměřeném rozsahu ověřit totožnost osoby uplatňující reklamaci a její oprávnění jednat za Účastníka, je-li takové ověření nezbytné k ochraně Účastníka, jeho údajů nebo Služeb.

2.2. Způsob uplatnění reklamace

Reklamaci lze uplatnit zejména některým z následujících způsobů:

- elektronicky prostřednictvím zveřejněného kontaktního e-mailu Poskytovatele,
- prostřednictvím Zákaznické samoobsluhy, je-li tato funkce pro reklamace zpřístupněna,
- písemně na zveřejněnou kontaktní adresu Poskytovatele,
- osobně v provozovně Poskytovatele, ve které je přijetí reklamace možné s ohledem na poskytované Služby nebo prodávaná zařízení, případně v sídle Poskytovatele, stanoví-li tak právní předpisy.

Aktuální kontaktní údaje a případný elektronický reklamační formulář Poskytovatel zveřejňuje na svých internetových stránkách.

2.3. Obsah reklamace

Reklamace má obsahovat alespoň údaje umožňující:

- identifikovat Účastníka,
- identifikovat Službu, Smlouvu, vyúčtování nebo zařízení, kterého se reklamace týká,
- určit reklamovanou skutečnost a dobu nebo období, kdy k ní došlo,
- zjistit, v čem Účastník spatřuje vadné poskytnutí Služby nebo nesprávnost vyúčtování,
- kontaktovat Účastníka za účelem vyřízení reklamace.

U reklamace vyúčtování Účastník pokud možno uvede zejména reklamované zúčtovací období a konkrétní položku nebo částku, kterou považuje za nesprávnou.

U reklamace Služby Účastník pokud možno uvede čas vzniku a dobu trvání závady, způsob, jakým se závada projevovala, a další informace umožňující závadu identifikovat.

2.4. Součinnost

Je-li to pro posouzení reklamace nezbytné, vyzve Poskytovatel Účastníka k doplnění přiměřeně potřebných údajů nebo podkladů.

Účastník poskytne Poskytovateli součinnost, kterou lze s ohledem na povahu reklamace přiměřeně požadovat.

3. Reklamace poskytované Služby

3.1. Právo reklamovat Službu

Účastník může reklamovat vadné poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací, zejména není-li Služba dostupná nebo není-li poskytována v rozsahu nebo kvalitě sjednané ve Smlouvě a příslušném Popisu služby.

3.2. Lhůta pro reklamaci

Reklamaci poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.

3.3. Posouzení reklamace

Poskytovatel posoudí zejména to, zda byla Služba v reklamovaném období poskytována v rozsahu a kvalitě odpovídající Smlouvě, VOP a příslušnému Popisu služby nebo Specifickým podmínkám služby.

Poskytovatel je oprávněn při posuzování reklamace zohlednit dostupné technické a provozní informace vztahující se k reklamované Službě.

3.4. Práva při vadném poskytnutí Služby

Pokud bylo možné Službu využívat pouze částečně nebo ji nebylo možné využívat vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, Poskytovatel zajistí odstranění závady a přiměřeně sníží cenu, nebo se s Účastníkem dohodne na náhradním způsobu poskytnutí Služby.

4. Reklamace vyúčtování ceny

4.1. Lhůta pro reklamaci vyúčtování

Reklamaci vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování, jinak právo zanikne.

Není-li vzhledem k povaze Služby vyúčtování ceny poskytováno, lze reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby.

4.2. Úhrada reklamovaného vyúčtování

Podání reklamace nemá samo o sobě odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu ve lhůtě splatnosti.

Tím není dotčeno právo Účastníka požádat Český telekomunikační úřad o přiznání odkladného účinku v případech a za podmínek stanovených právními předpisy.

4.3. Oprava vyúčtování

Je-li reklamace vyúčtování oprávněná, Poskytovatel opraví dotčené vyúčtování nebo vypořádá vzniklý rozdíl.

Pokud došlo k vyúčtování ceny v neprospěch Účastníka, který je koncovým uživatelem, vrátí Poskytovatel příslušný rozdíl způsobem stanoveným VOP, není-li dohodnuto jinak, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace.

5. Reklamace zařízení

5.1. Pronajaté nebo zapůjčené zařízení

5.1.1. Oznámení vady

Zjistí-li Účastník vadu zařízení, které zůstává ve vlastnictví Poskytovatele a bylo Účastníkovi pronajato nebo zapůjčeno k využívání Služby, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli bez zbytečného odkladu.

Poskytovatel podle povahy vady a technických možností zajistí diagnostiku, opravu, výměnu nebo jiné vhodné řešení.

5.1.2. Součinnost Účastníka

Účastník umožní v nezbytném rozsahu provedení diagnostiky zařízení a poskytne informace potřebné k posouzení jeho stavu.

Je-li zařízení vyměňováno, Účastník vrátí vadné zařízení způsobem sděleným Poskytovatelem.

Prokáže-li se, že k poškození zařízení došlo v důsledku jednání Účastníka, za které Účastník odpovídá, mohou být náklady na opravu nebo výměnu vypořádány podle Smlouvy, Ceníku a příslušných právních předpisů.

5.2. Zařízení zakoupené od Poskytovatele

5.2.1. Práva z vadného plnění

Práva Účastníka z vad zařízení, které zakoupil od Poskytovatele do svého vlastnictví, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a, je-li Účastník Spotřebitelem, také právními předpisy na ochranu spotřebitele.

5.2.2. Uplatnění reklamace zařízení

Reklamace zakoupeného zařízení musí umožnit identifikovat zařízení a popsat vytýkanou vadu.

5.2.3. Předání zařízení k reklamaci

Vyžaduje-li posouzení vady fyzické předání zařízení, sdělí Poskytovatel Účastníkovi přiměřený způsob jeho předání nebo zaslání. Poskytovatel přihlédne k povaze zařízení, zvolenému způsobu uplatnění reklamace a k tomu, aby uplatnění práv Účastníka nebylo nepřiměřeně ztíženo.

Účastník předá zařízení ve stavu umožňujícím posouzení vytýkané vady. Je-li to pro posouzení vady potřebné, předá také související příslušenství. Původní obal není podmínkou přijetí reklamace.

Při převzetí zařízení k reklamaci vydá Poskytovatel Spotřebiteli písemné potvrzení v rozsahu vyžadovaném právními předpisy, zejména s uvedením data uplatnění reklamace, jejího obsahu, požadovaného způsobu vyřízení a kontaktních údajů pro informování o výsledku.

5.2.4. Zařízení poškozené při dopravě

Zjistí-li Účastník při převzetí zásilky zjevné poškození obalu nebo zařízení, může poškození zaznamenat s dopravcem a oznámit je Poskytovateli bez zbytečného odkladu. Tím nejsou dotčena práva Účastníka z vadného plnění ani možnost prokázat vadu nebo poškození jiným způsobem.

5.2.5. Posouzení příčiny vady

Poskytovatel posoudí reklamaci podle povahy zařízení, popsané vady, výsledku diagnostiky a dostupných podkladů. Běžné opotřebení odpovídající obvyklému používání ani poškození, které prokazatelně způsobil Účastník, se nepovažují za vadu, za kterou Poskytovatel odpovídá.

Při posouzení lze zohlednit zejména mechanické poškození, neodborný zásah, používání v rozporu s návodem nebo technickými podmínkami, zanedbání přiměřené údržby, poškození kapalinou, přepětím nebo jinou vnější událostí, pokud je mezi takovou skutečností a reklamovanou vadou prokazatelná souvislost.

5.2.6. Vyřízení reklamace zařízení

Poskytovatel vyřídí reklamaci zařízení v souladu s právními předpisy. Je-li Účastník Spotřebitelem, reklamace zařízení včetně odstranění vady bude vyřízena a Spotřebitel o tom bude informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel se Spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

O vyřízení reklamace vydá Poskytovatel Spotřebiteli potvrzení obsahující datum a způsob vyřízení reklamace, potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Je-li reklamace oprávněná, poskytne Poskytovatel nápravu odpovídající právům Účastníka z vadného plnění, zejména opravou, výměnou zařízení, přiměřenou slevou nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy. Druh nápravy se určí podle právních předpisů, povahy vady a zvoleného práva Účastníka.

5.2.7. Náklady a vrácení zařízení

Je-li reklamace oprávněná, má Účastník právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s uplatněním práva z vadného plnění v rozsahu stanoveném právními předpisy. Poskytovatel vrátí zařízení způsobem odpovídajícím dohodnutému způsobu vyřízení reklamace.

6. Vyřízení reklamace Služby nebo vyúčtování ceny

6.1. Lhůta pro vyřízení

Poskytovatel vyřídí reklamaci vyúčtování ceny nebo poskytované veřejně dostupné služby elektronických komunikací bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne jejího doručení.

Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídí Poskytovatel reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

6.2. Výsledek reklamace Služby nebo vyúčtování ceny

Poskytovatel Účastníka o výsledku reklamace poskytované Služby nebo vyúčtování ceny informuje prokazatelným způsobem. Je-li reklamace uznána, Poskytovatel provede odpovídající nápravu podle povahy reklamované skutečnosti a právních předpisů. Není-li reklamace zcela nebo zčásti uznána, Poskytovatel Účastníkovi sdělí výsledek jejího vyřízení a důvody, pro které reklamaci zcela nebo zčásti neuznal.

6.3. Námitka proti vyřízení reklamace a mimosoudní řešení sporů

Nesouhlasí-li Účastník s vyřízením reklamace týkající se veřejně dostupné služby elektronických komunikací nebo vyúčtování její ceny, nebo nebyla-li reklamace vyřízena v zákonné lhůtě, může se obrátit na Český telekomunikační úřad návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Námitku je nutné podat do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace nebo od marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Informace o způsobu podání námitky a příslušné formuláře jsou dostupné na internetových stránkách a ePortálu Českého telekomunikačního úřadu.

Je-li Účastník Spotřebitelem, může využít mimosoudní řešení spotřebitelského sporu v rozsahu stanoveném právními předpisy. V oblasti elektronických komunikací je příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Český telekomunikační úřad v rozsahu jeho zákonné působnosti.

Kontaktní údaje Českého telekomunikačního úřadu a aktuální informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů jsou dostupné na www.ctu.gov.cz. Tím nejsou dotčena další práva Účastníka na soudní nebo jinou právní ochranu.

Podání návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace nemá samo o sobě odkladný účinek na povinnost uhradit vyúčtovanou cenu; tím není dotčeno právo požádat Český telekomunikační úřad o přiznání odkladného účinku za podmínek stanovených právními předpisy.

6.4. Paušální náhrady

6.4.1. Obecná ustanovení

V případech stanovených ZoEK a prováděcími právními předpisy má Účastník právo na paušální náhradu zejména v souvislosti s:

- opožděným přenesením telefonního čísla,
- opožděnou změnou poskytovatele služby přístupu k internetu,
- zneužitím přenosu telefonního čísla,
- zneužitím změny poskytovatele služby přístupu k internetu,
- nedodržením ujednaného termínu opravy nebo instalace, jsou-li splněny zákonné podmínky.

Výše paušálních náhrad se řídí zejména vyhláškou č. 529/2021 Sb., o určení výše paušální náhrady v souvislosti s přenesením čísla nebo změnou poskytovatele služby přístupu k internetu a o způsobu uveřejnění informací o právu na paušální náhradu, ve znění účinném v době vzniku nároku.

6.4.2. Zpoždění

Dojde-li k přenesení čísla nebo změně poskytovatele služby přístupu k internetu se zpožděním, činí paušální náhrada 200,00 Kč za každý započatý den prodlení.

Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí paušální náhrada 400,00 Kč za každý započatý den prodlení.

Je-li současně převáděno více než deset čísel jednoho Účastníka a dojde-li k prodlení u více než deseti čísel, činí za jedenácté a každé další číslo paušální náhrada polovinu sazby podle předchozích odstavců.

6.4.3. Zneužití

Při zneužití přenosu čísla nebo změny poskytovatele služby přístupu k internetu činí paušální náhrada 600,00 Kč za každý započatý den, po který trvá stav způsobený zneužitím.

6.4.4. Nedodržení termínu opravy nebo instalace

Nedodrží-li Poskytovatel ujednaný termín opravy nebo instalace v případě, na který dopadá zákonná úprava paušální náhrady, činí základní sazba náhrady 200,00 Kč za každý započatý den prodlení.

Má-li Poskytovatel podle Smlouvy právo na obdobné plnění pro případ, že mu Účastník neposkytne za ujednaných podmínek součinnost při provedení opravy a instalace, a výše tohoto plnění přesahuje 200,00 Kč, náleží Účastníkovi za první započatý den prodlení paušální náhrada odpovídající výši takového plnění, nejvýše však 1 000,00 Kč.

Počínaje šestým dnem trvání prodlení činí paušální náhrada 400,00 Kč za každý započatý den prodlení.

Výše náhrady se vždy řídí právním předpisem účinným v době vzniku nároku.

6.4.5. Uplatnění nároku

Účastník může právo na paušální náhradu uplatnit u Poskytovatele způsobem stanoveným pro podání reklamace.

Účastník uvede alespoň skutečnosti umožňující identifikovat dotčenou Službu, přenos, změnu poskytovatele, opravu nebo instalaci a okolnosti, ze kterých dovozuje vznik práva na paušální náhradu.

Proces přenesení telefonního čísla a změny poskytovatele služby přístupu k internetu upravují samostatné dokumenty Přenos telefonních čísel mezi poskytovateli a Změna poskytovatele služby přístupu k internetu a aktuální právní předpisy. Tento Reklamační řád upravuje uplatnění reklamace a nároku na paušální náhradu při porušení příslušných povinností.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je navazujícím dokumentem smluvní dokumentace Poskytovatele. Vztah jednotlivých smluvních dokumentů a pravidla jejich přednosti upravují VOP.

Pokud je některá otázka upravena kogentním právním předpisem odlišně od tohoto Reklamačního řádu, použije se právní předpis.

Poskytovatel zveřejní aktuální znění tohoto Reklamačního řádu způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 12. 2026.