

## 1. Předmět

- 1.1. Tyto Všeobecné podmínky upravují podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací podle příslušných mezinárodně uznávaných standardů na území České republiky prostřednictvím neveřejných telefonních automatů společnosti BVfon Czech Telecommunication, s.r.o., IČO: 27660168, se sídlem Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 122275 (dále jen „BVfon“ nebo „Poskytovatel“).
- 1.2. Uživatelem se rozumí každý, kdo je umístěn v zařízeních Věžeňské služby České republiky (dále jen „VS“ nebo „Věžeňská služba“) a požádá o přidělení a následně mu je vydána karta telefonního účtu s jedinečným číslem telefonního účtu či mu jsou jinak sděleny přidělené přístupové údaje k provozovaným telefonním službám (dále jen „Uživatel“).
- 1.3. Neveřejným telefonním automatem se rozumí telekomunikační koncové zařízení BVfon, kterým je neveřejně dostupný telefonní přístroj v prostorách VS (dále jen „Neveřejný telefonní automat“).
- 1.4. Službami se rozumí služby elektronických komunikací dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, které jsou Poskytovatelem poskytovány Uživatelům prostřednictvím Neveřejného telefonního automatu (zejména telefonní služby, s tím související doplňkové služby a jiné obdobné služby) (dále jen „Služby“). Uživatel může využívat Služby pouze ve vztahu k telefonním číslům předem odsouhlasených Věžeňskou službou.
- 1.5. Koncesní smlouvou se rozumí koncesní smlouva o poskytování zabezpečených služeb elektronických komunikací vězněných osob uzavřená mezi BVfon jako poskytovatelem a VS jako objednatel na základě koncesního řízení realizovaného VS dle § 180 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, dle které jsou Uživatelům poskytovány Služby (dále jen „Koncesní smlouva“).

## 2. Uzavírání smlouvy

- 2.1. Návrh na uzavření smlouvy na poskytování Služeb mezi BVfon a Uživatelem představuje podání písemné žádosti o přidělení karty telefonního účtu BVfon pověřenému zaměstnanci VS, jež bude obsahovat podpis Uživatele a datum podpisu, na základě které jsou Uživatelé přiděleny a sděleny přístupové údaje k provozovaným Službám či je mu vydána karta telefonního účtu. Smlouva na poskytování Služeb je uzavřena v den podpisu potvrzení o převzetí přístupových údajů nebo převzetí karty telefonního účtu Uživatelem na žádosti.

## 3. Platby

- 3.1. Před voláním si Uživatel musí předplatit (nebo zajistit předplacení) v dostatečné výši svůj telefonní kredit. Cena za volání je během hovoru odečítána z tohoto dostupného kreditu evidovaného na telefonním účtu Uživatele.
- 3.2. Platby se provádí převodem (bankovní převod, složenkou) na bankovní účet BVfon sdělený Uživateli při předání karty telefonního účtu nebo při sdělení přístupových údajů. Identifikaci příjemce platby (tedy Uživatele) je nutné uvést ve variabilním symbolu, který musí být totožný s přiděleným jedinečným číslem telefonního účtu Uživatele. Platby lze dále také provádět pomocí platební webové aplikace Poskytovatele dostupné na mojetelio.cz, popř. frindlo.cz. Uživatel může také zakoupit volací kredit u Věžeňské služby způsobem dle platných instrukcí Věžeňské služby či kredit může být zakoupen jinými způsoby dle Koncesní smlouvy.
- 3.3. Kredit bude Uživateli navýšen nejpozději do 5 pracovních dní po obdržení platby s uvedenými platnými identifikačními údaji.
- 3.4. Uživatel bere na vědomí, že může být vnitřními předpisy Věžeňské služby stanovena minimální a maximální výše peněžní částky zasláné v rámci jedné transakce na dobítí kreditu.

- 3.5. Uživatel bere dále na vědomí, že může být vnitřními předpisy Věžeňské služby stanovena maximální částka kreditu, kterou lze evidovat na telefonním účtu. V případě, že budou ve prospěch Uživatele zaslány platby, které by překročily uvedený limit, bude částka překračující limit použita na postupné dodatečné dobítí kreditu ve lhůtě 60 dnů. Pokud částka překračující limit nebude v uvedené lhůtě připsána na telefonní účet Uživatele, bude nepřipsaná částka vrácena odesílateli platby, pokud nebude s odesílatelem dohodnuto jinak. V případě ukončení poskytování Služeb bude nepřipsaná peněžní částka, která překračuje uvedený limit, zaslána zpět odesílateli platby ve lhůtách uvedených v čl. 4 těchto Všeobecných podmínek.
- 3.6. Zpracování plateb na dobítí kreditu nepodléhá žádnému poplatku s výjimkou bankovních a jiných povinných poplatků spojených se samotnou platbou.
- 3.7. Pokud nedojde ve lhůtě stanovené dle čl. 3.3 těchto Všeobecných podmínek k navýšení kreditu na základě zasláné platby, musí Uživatel, popř. odesílatel platby písemně (či elektronicky, a to prostřednictvím webové aplikace mojetelio.cz, popř. frindlo.cz) kontaktovat BVfon na kontaktní adresy uvedené v příloze č. 1 Všeobecných podmínek a poskytnout své kontaktní údaje, číslo telefonního účtu Uživatele a dále dodatečné údaje k provedené platbě (tj. kopie potvrzení o platbě z banky či pošty) tak, aby peníze mohly být připsány požadovanému Uživateli.
- 3.8. Přijaté platby, u kterých nelze jednoznačně identifikovat Uživatele a které obsahují údaje o odesílateli, budou odeslány zpět odesílateli ve lhůtě 30 dní.
- 3.9. Uživatel může u Poskytovatele požádat o zaslání výúčtování cen a hovorů. V takovém případě je zaslání listinného výpisu hovorů za 1 měsíc zpoplatněno částkou uvedenou v ceníku v příloze č. 3 Všeobecných podmínek.

## 4. Vrácení kreditu

- 4.1. Po propuštění z výkonu vazby či trestu odnětí svobody může Uživatel nejpozději do 6 měsíců ode dne propuštění, popř. do 90 dnů ode dne ukončení poskytování Služeb v souladu s čl. 5 těchto Všeobecných podmínek (podle toho, co nastane dříve), požádat Poskytovatele o vrácení neprovozaného kreditu, a to na základě písemné žádosti zasláné na poštovní adresu Poskytovatele či elektronicky (prostřednictvím webové aplikace mojetelio.cz, popř. frindlo.cz).
- 4.2. Součástí žádosti o vrácení kreditu v případě ukončení Služeb z důvodu propuštění musí být potvrzený výstupní formulář vystavený Věžeňskou službou, který Uživateli na vyžádání poskytne zaměstnanec Věžeňské služby v den propuštění z výkonu vazby či trestu odnětí svobody.
- 4.3. Z částky budou před odesláním odečteny nezbytné bankovní poplatky. Vráceny budou pouze výsledné částky v měně CZK větší než 10 Kč.
- 4.4. Částka bude vrácena do 30 dní převodem na zvolený bankovní účet vedený v ČR nebo složenkou zaslánou na poštovní adresu v ČR sdělenou Uživatelem.
- 4.5. Poskytovatel do budoucna nevylučuje i jiné způsoby vrácení částky (např. na základě žádosti přes webovou aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz, nebo vrácením částky na platební kartu).
- 4.6. Poskytovatel nevrací platby omylem zasláné s číslem jiného existujícího telefonního účtu, tj. jiného Uživatele, v situaci, kdy Uživatel již zaslánou částku využil na čerpání Služeb.

## 5. Ukončení smlouvy

- 5.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. V případě, že bude Uživatel propuštěn z výkonu vazby či trestu odnětí svobody, smlouva bez dalšího končí ke dni tohoto propuštění, tedy ke dni uvedenému ve výstupním formuláři vystaveném Věžeňskou službou a předaném BVfonem.

- 5.2. Uživatel může kdykoliv vypovědět smlouvu bez udání důvodu s výpovědní dobou 30 dnů ode dne doručení výpovědi. V případě výpovědi ze strany Uživatele musí být výpověď doručena písemně na poštovní adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím kontaktního formuláře uveřejněného ve webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz.
- 5.3. Smlouva může být také ukončena písemnou dohodou smluvních stran nebo odstoupením ze strany Uživatele, přičemž se uplatní právní úprava uvedená v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“).
- 5.4. Smlouva rovněž končí automaticky v den ukončení Koncesní smlouvy. O ukončení Koncesní smlouvy Poskytovatel Uživatele vhodným způsobem informuje.

## 6. Práva a povinnosti BVfon

- 6.1. BVfon se zavazuje zejména:
  - a. zajistit poskytování Služeb v době určené dle platných interních předpisů Věžeňské služby a udržovat svá zařízení v takovém technickém a provozním stavu, aby bylo dosahováno obvyklé kvality stanovené příslušnými právními předpisy a normami,
  - b. odstraňovat závady vzniklé v sítích či na zařízeních BVfon co nejdříve, to znamená nejpozději do pěti pracovních dnů v případech, kdy to bude technicky možné a bude mu poskytnuta součinnost ze strany Věžeňské služby potřebná k odstranění závady,
  - c. umožnit Uživateli podávání reklamací Služeb.
- 6.2. BVfon je kromě oprávnění vyplývajících z dalších právních či jiných ustanovení oprávněn zejména:
  - a. při kontaktu s Uživatелеm ověřit jeho identifikaci s ohledem na maximální možnou ochranu Uživatele. S každým, kdo splní podmínky identifikace, bude BVfon jednat jako s Uživatелеm, případně jako s osobou oprávněnou jednat za Uživatele,
  - b. změnit číslo telefonního účtu nebo jiný identifikátor Uživatele z naléhavých technických nebo provozních důvodů i bez souhlasu Uživatele,
  - c. zavést dodatečné způsoby ochrany sítě a Služeb, pokud má BVfon za to, že zavedení takové ochrany je ve prospěch Uživatele nebo sítě
  - d. omezit celkovou denní délku poskytovaných Služeb dle pokynů Věžeňské služby.

## 7. Práva a povinnosti Uživatele

- 7.1. Uživatel se zavazuje zejména:
  - a. neprovádět změny na zařízení sítě, včetně Neveřejného telefonního automatu, ani do těchto zařízení žádným způsobem nezasahovat,
  - b. užívat Služby pouze způsobem, který je v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami, popř. písemnými návody a pokyny a který nemůže negativně ovlivnit provoz sítě či Neveřejného telefonního automatu nebo kvalitu Služeb poskytovaných jiným osobám,
  - c. platit řádně a včas za poskytnuté Služby cenu v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 7.2. Uživatel je oprávněn zejména:
  - a. řádně využívat Služeb BVfon k volání na všechna povolená telefonní čísla v České republice a na zahraniční čísla. Povolení konkrétních telefonních čísel pro daného Uživatele je v odpovědnosti Věžeňské služby a není a nemůže být nijak ovlivněno ze strany Poskytovatele,
  - b. jakožto spotřebitel odstoupit od smlouvy bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní počínaje dnem následujícím po dni, kdy byla smlouva uzavřena. Za účelem uplatnění práva na odstoupení od smlouvy Uživatel musí oznámit BVfon, že od smlouvy odstoupuje, a to písemně na adresu Poskytovatele nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz. Vzorový formulář, který Uživatel může pro účely odstoupení využít, je začleněn v příloze č. 2 Všeobecných podmínek. Pro zachování lhůty pro odstoupení postačí, je-li oznámení o odstoupení od smlouvy odesláno BVfon nejpozději v poslední den lhůty pro odstoupení.

Pokud Uživatel od smlouvy odstoupí, BVfon bez zbytečného odkladu vrátí peněžní prostředky přijaté od Uživatele (snížené o částku uvedenou v dalším odstavci a poplatek za převod peněžních prostředků zpět na účet Uživatele) do 14 dnů ode dne, ve kterém BVfon obdržel oznámení o odstoupení. Pokud není s Uživatелеm dohodnuto jinak a je to technicky možné, vrácení peněžních prostředků proběhne stejným způsobem, jaký byl použit Uživatелеm při původní platbě. Uživatel nese náklady spojené s vrácením peněžních prostředků na účet Uživatele (náklady na poplatek za bankovní převod).

Pokud Uživatel již peněžní prostředky zasláné na jeho uživatelský účet využil, budou Uživateli vráceny peněžní prostředky snížené o částku, kterou Uživatel již ze svého uživatelského účtu využil a snížené o poplatek za převod peněžních prostředků zpět na bankovní účet Uživatele. Vraceny budou pouze výsledné částky v měně CZK větší než 10 Kč.

## 8. Cenové podmínky

- 8.1. Ceny za Služby se řídí platným ceníkem, který je přílohou č. 3 Všeobecných podmínek a který je dále dostupný na vyžádání u Věžeňské služby, a také na vybraných místech v prostorách věznic či na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz.
- 8.2. Služby budou Uživateli poskytnuty vždy až po uhrazení ceny za volací kredit některým ze způsobů podle čl. 3 těchto Všeobecných podmínek.

## 9. Reklamacе

- 9.1. Uživatel má právo uplatnit reklamaci v případě nesprávného fungování Neveřejného telefonního automatu či v případě poskytnutí Služeb v neodpovídající kvalitě.
- 9.2. Proces reklamace se vždy řídí platným reklamačním řádem, který je začleněn v příloze č. 4 Všeobecných podmínek.

## 10. Omezení nebo přerušování poskytování Služeb

- 10.1. BVfon je oprávněn na dobu nezbytně nutnou omezit nebo přerušit poskytování Služeb, a to:
  - a. ze závažných technických nebo provozních důvodů, zejména hrozí-li závažné snížení bezpečnosti a integrity sítě v důsledku poškození nebo zničení elektronického komunikačního zařízení,
  - b. v případě krizových stavů, zejména v případě branné pohotovosti státu, živelních pohrom, ohrožení bezpečnosti státu, epidemií,
  - c. v případě, že BVfon k takovému omezení nebo přerušování bude povinen podle platného právního předpisu anebo rozhodnutí orgánu veřejné moci,
  - d. v případě instrukce či zásahu ze strany Věžeňské služby,
  - e. v případě pravidelných odstávek systému.
- 10.2. Věžeňská služba je oprávněna v odůvodněných případech přerušit, ukončit a nahraovat probíhající hovor či poskytování Služeb v souladu s příslušnými právními předpisy.

## 11. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

- 11.1. BVfon nehradí Uživateli náhradu skutečné škody ani ušlého zisku, které vzniknou v důsledku:
  - a. omezení, přerušování, neposkytnutí či vadného poskytnutí Služby,
  - b. překročení kapacitní meze, poruchy, opravy nebo údržby sítě či její části, popř. povahou použité technologie
  - c. nepředvídatelných okolností, které vylučují odpovědnost za případnou škodu (např. válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události, stávkový apod.)
  - d. neoprávněného jednání třetích osob.

## 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Informace o zpracování osobních údajů Uživatelů včetně informací o právech a svobodách Uživatelů jako subjektů údajů jsou upraveny v

samostatném sdělení BVfon s názvem *Informace o zpracování osobních údajů*.

- 12.2. Uzavřením smlouvy na poskytování Služeb Uživatel souhlasí s těmito Všeobecnými podmínkami.
- 12.3. Ustanovení Všeobecných podmínek, z jejichž povahy to vyplývá, platí i po ukončení smlouvy, a to až do úplného vyřízení všech práv a nároků ze smlouvy plynoucích.
- 12.4. Na smluvní vztahy vzniklé ze smlouvy se použijí pouze tyto Všeobecné podmínky, které tvoří nedílnou součást smlouvy dle čl. 2.1 Všeobecných podmínek, a užití jakýchkoliv jiných obchodních podmínek je vyloučeno.
- 12.5. Práva a povinnosti, které Všeobecné podmínky neupravují, se řídí právními předpisy České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 12.6. Smluvní vztahy mezi smluvními stranami smlouvy se řídí právním řádem České republiky. K rozhodování sporů ze smlouvy a Všeobecných podmínek jsou příslušné české soudy.
- 12.7. Neúčinnost jednotlivých ustanovení těchto Všeobecných podmínek ponechává účinnost ostatních ustanovení těchto Všeobecných podmínek nedotčenou. BVfon je povinen upravit znění Všeobecných podmínek tak, aby se nová ustanovení co nejvíc přiblížila účelu neúčinného ustanovení.
- 12.8. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů ze smlouvy je příslušný Český telekomunikační úřad, se sídlem Sokolovská 219, Praha 9, internetová adresa: <http://www.ctu.cz>, na který se můžete

obrátit se svou stížností. V případě problémů se službou objednanou přes internet lze případné spotřebitelské spory rovněž pomoci online platformy pro nezávislé mimosoudní řešení sporů v rámci Evropské unie

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

- 12.9. Poskytovatel je oprávněn znění těchto Všeobecných podmínek (včetně ceníku) měnit či doplňovat, a to v přiměřeném rozsahu zejména (nikoliv však výlučně) z důvodů změny majetkových poměrů Poskytovatele, změny obchodní strategie Poskytovatele, změny tržních podmínek apod. Poskytovatel oznámí změnu či doplnění Všeobecných podmínek Uživateli vyvěšením nových Všeobecných podmínek na místech a v zařízeních určených VS, popř. jejich uveřejněním prostřednictvím webové aplikace mojetelio.cz, popř. frindlo.cz, a to alespoň 1 měsíc před účinností nových Všeobecných podmínek. V případě, že Uživatel nebude s novým zněním Všeobecných podmínek souhlasit, má právo vypovědět smlouvu nejpozději do kalendářního dne předcházejícímu dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek s výpovědní dobou končící ke kalendářnímu dni předcházejícímu dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek. V případě výpovědi smlouvy z důvodu změny Všeobecných podmínek bude Uživateli vrácen předplacený telefonní kredit postupem dle čl. 4 těchto Všeobecných podmínek. Tím nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklé po dobu účinnosti předchozího znění Všeobecných podmínek.

12.10. Tyto Všeobecné podmínky nabývají účinnosti dnem 16.12.2021.

## **Příloha č. 1 Všeobecných podmínek – kontaktní údaje Poskytovatele**

**Poskytovatelem služby elektronických komunikací je společnost:**

BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.  
IČO: 27660168  
Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1

**Kontaktní poštovní adresa Poskytovatele:**

BVfon Czech Telecommunication, s.r.o.  
Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1

Poskytovatele je také možné kontaktovat prostřednictvím formuláře pro dotazy dostupného na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz.

## **Příloha č. 2 Všeobecných podmínek – Vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy**

Vyplňte tento formulář a pošlete v písemné podobě poštou nebo prostřednictvím kontaktního formuláře na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz, v případě, že chcete odstoupit od smlouvy.

### **Oznámení o odstoupení od smlouvy**

**Adresát:**

BVfon Czech Telecommunication, s.r.o., IČO: 276 60 168, Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1

Oznamuji tímto, že odstupuji od smlouvy uzavřené se společností BVfon Czech Telecommunication, s.r.o. o využívání služeb elektronických komunikací.

Jméno a příjmení Uživatele:

Doručovací adresa Uživatele:

E-mailová adresa Uživatele:

Číslo bankovního účtu pro vrácení neprovolaného kreditu:

V případě, že číslo bankovního účtu není uvedeno, bude případný neprovolaný kredit vrácen na výše uvedenou doručovací adresu poštovní poukázkou.

Podpis Uživatele:

V ..... dne .....

## **Příloha č. 3 Všeobecných podmínek – Ceník volání a souvisejících Služeb**

Viz zveřejněný ceník platný ode dne 16.12.2021 až do případného uveřejnění nového ceníku

## Příloha č. 4 Všeobecných podmínek – Reklamační řád

### Čl. I.

1. Tento reklamační řád telefonní služby pro obviněné/odsouzené (dále jen „uživatel“) v zařízeních na výkon vazby, výkonu trestu odnětí svobody, výkonu trestu odnětí svobody pro mladistvé a v nemocnici pro obviněné a odsouzené (dále jen „zařízení“), je vydán poskytovatelem této služby, společností BVfon Czech Telecommunication, adresa Žerotínova 1133/32, Žižkov, 130 00 Praha 3, IČO: 27660168, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 122275 (dále jen „poskytovatel“).

2. Tento reklamační řád upravuje podmínky a postup pro uplatnění práv uživatele z vad poskytované telefonní služby, tedy podmínky a postup pro vyřízení reklamaci na kvalitu poskytované telefonní služby a ceny za telefonování a rovněž i pro uplatnění nároků uživatelů, které vyplývají z těchto vad.

### Čl. II.

1. Reklamaci na kvalitu poskytované telefonní služby nebo nesprávně účtovanou cenu za telefonování (dále společně jen „reklamační“) je uživatel oprávněn uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby. V případě, že uživatel neuplatní reklamaci u poskytovatele v uvedené lhůtě, právo uživatele uplatnit reklamaci zanikne, a proto veškeré reklamace podané po této lhůtě budou poskytovatelem zamítnuty.

2. Podaná reklamační nemá odkladný účinek na povinnost uživatele zaplatit cenu za telefonování, tzn. uživatel je i přes uplatnění reklamace povinen uhradit cenu za telefonování řádně a včas.

3. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené neodborným využíváním telefonních služeb uživatelem či jiným uživatelem v rozporu s doporučenými postupy pro využívání telefonních služeb stanovené poskytovatelem a za vady způsobené nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na vůli poskytovatele (např. výpadky a nedostatky na straně provozovatelů telekomunikačních sítí).

### Čl. III.

1. Reklamaci podává uživatel písemně na adresu sídla poskytovatele (BVfon Czech Telecommunication, Týn 639/1, Staré Město, 110 00 Praha 1) nebo prostřednictvím formuláře dostupného na webové aplikaci mojetelio.cz, popř. frindlo.cz. V souvislosti s podáním reklamace poskytne zařízení uživateli potřebnou součinnost.

2. Ve stejné věci může uživatel podat poskytovateli reklamaci i opakovaně, např. pokud uživatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace. V případě, že opakované reklamace ve stejné věci budou představovat zjevné zneužití práva uživatele na reklamaci dle tohoto reklamačního řádu, budou takové opakované reklamace ve stejné věci poskytovatelem zamítnuty.

### Čl. IV.

1. Podaná reklamační uživatele musí obsahovat následující údaje:

- identifikaci uživatele,
- číslo karty náležející k telefonnímu účtu uživatele,
- popis reklamované vady telefonní služby (zejména umístění použitého přístroje, volané číslo, čas a datum volání, stručný popis vady, zejména jak se projevila),
- v případě reklamace na nesprávnost vyúčtované ceny za telefonování popis skutečnosti, ve které uživatel vidí nesprávnost vyúčtované ceny,
- případně další skutečnosti, které mohou být důležité pro vyřízení reklamace.

2. Pokud reklamační uživatele nesplní požadované náležitosti, případně je potřebné ji doplnit o další informace, vyzve poskytovatel uživatele k doplnění jeho reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace podle článku V. tohoto reklamačního řádu začíná v tomto případě běžet ode dne, kdy byla poskytovateli doručena reklamační doplněná o požadované údaje.

3. Bez zbytečného odkladu po přijetí reklamace uživatele vystaví poskytovatel písemné potvrzení o přijetí reklamace a zašle ho uživateli. Potvrzení o přijetí reklamace obsahuje datum uplatnění reklamace a popis vytýkané vady.

### Čl. V.

1. Poskytovatel reklamaci uživatele prošetří a výsledek šetření oznámí uživateli bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním subjektem, prodlužuje se doba na vyřízení reklamace o další 1 měsíc. Opakovaně podaná reklamační v téže věci, která již byla dříve řádně vyřízena a která zcela zjevně představuje zneužití práva podat reklamaci uživatelem, či reklamace podaná uživatelem po uplynutí lhůty stanovené v čl. II tohoto reklamačního řádu bude poskytovatelem zamítnuta.

### Čl. VI.

1. V případě, že poskytovatel po prošetření reklamace uživatele dojde k závěru, že tato je nedůvodná, reklamaci zamítne.

2. V případě, že prošetření reklamace uživatele na nesprávnost vyúčtované ceny za telefonování prokáže její opodstatněnost, poskytovatel upraví výšku telefonního kreditu uživatele o nesprávně vyúčtovanou část ceny za telefonování.

3. V případě, že prošetření reklamace uživatele na vadu v kvalitě poskytované telefonní služby prokáže její opodstatněnost, má uživatel nárok na vrácení poměrné části ceny této služby za čas, po který trvala jím reklamovaná vada v kvalitě telefonní služby, a poskytovatel o tuto část ceny upraví výšku telefonního kreditu uživatele.

4. O vyřízení reklamace poskytovatel vyhotoví písemné potvrzení o vyřízení reklamace, které zašle bez zbytečného odkladu uživateli. Potvrzení o vyřízení reklamace obsahuje datum a způsob vyřízení reklamace nebo odůvodnění zamítnutí reklamace.

5. Reklamace se považuje za vyřízenou dnem, kdy poskytovatel odeslal uživateli písemné potvrzení o vyřízení reklamace.

6. V případě nevyřízení reklamace ve lhůtě uvedené v čl. V tohoto reklamačního řádu má uživatel právo odstoupit od smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací.

7. Poskytovatel upraví výšku telefonního kreditu v souladu s uznanou reklamací ve lhůtě 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace. Poskytovatel není povinen nahradit uživateli škodu vzniklou v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí telefonní služby.

8. Pokud poskytovatel nevyhoví reklamaci uplatněné uživatelem, má uživatel právo podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

### Čl. VII.

1. Tento reklamační řád nabývá platnosti dne 16.12.2021. Poskytovatel je oprávněn jednostranně měnit reklamační řád. Změny reklamačního řádu nabývají platnosti a účinnosti dnem jejich zveřejnění na místě určeném zařízením.