

REKLAMAČNÍ ŘÁD

pro uplatňování reklamace služeb elektronických komunikací

(účinné od 1. 4. 2026)

Poskytovatel: Univerzita Karlova, se sídlem Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1, IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208, datová schránka: pijj9b4, jednající jako společník společnosti podle § 2716 a násl. občanského zákoníku označované jako „PASNET“ pověřený správou finančních záležitostí a zmocněný se souhlasem koordinační skupiny k uzavírání smluv s Účastníky (dále jen „Pověřený společník“).

Adresa pro doručování písemností: Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1.

1. Úvodní ustanovení

1.1 Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) je vydáván Poskytovatelem jako součást smluvní dokumentace PASNET a podrobněji upravuje podmínky, způsob uplatnění a lhůty reklamací zakotvených v čl. 9 Všeobecných obchodních podmínek PASNET (dále jen „VOP“). Reklamační řád závazně určuje postup Účastníka a Poskytovatele při uplatňování a vyřizování reklamací vadného poskytování Služby nebo nesprávné fakturace.

1.2 Smluvní dokumentaci PASNET tvoří Smlouva (včetně Specifikace služeb), VOP, Ceník služeb, Reklamační řád, Zásady zpracování osobních údajů a případné další dokumenty. V případě rozporu mezi dokumenty platí pořadí závaznosti dle čl. 3.2 VOP.

1.3 Je-li Účastníkem mikropodnik, malý podnik nebo nezisková organizace ve smyslu ZEK, použijí se vedle tohoto Reklamačního řádu rovněž kogentní ustanovení zákona č. 89/2012 Sb. (OZ) a zákona č. 127/2005 Sb. (ZEK).

1.4 Reklamační řád se nevztahuje na hlášení Poruch a závad technického nebo provozního charakteru Sítě PASNET; tyto skutečnosti Účastník hlásí na HelpDesk Poskytovatele dle čl. 11 VOP. HelpDesk není určen pro podávání Reklamací.

1.5 Reklamační řád se dále nevztahuje na zboží případně prodávané Poskytovatelem; na takové zboží se vztahují záruční podmínky výrobce nebo zvláštní záruční list.

2. Definice pojmů

S výjimkou výrazů definovaných níže mají pojmy psané s velkým počátečním písmenem stejný význam jako ve VOP. Pojmy psané velkým písmem mají přednostně definici dle ZEK, není-li níže stanoveno jinak.

2.1 Reklamace je písemné uplatnění práv Účastníka z titulu odpovědnosti Poskytovatele za vady při poskytování Služby nebo za nesprávnou fakturaci. Reklamace může být: (a) Reklamace Služby nebo (b) Reklamace fakturace.

2.2 Reklamace Služby je reklamace spočívající ve vadném, nekvalitním nebo neúplném poskytnutí Služby, včetně nedodržení parametrů SLA nebo garantovaných vlastností Služby.

2.3 Reklamace fakturace je reklamace spočívající v nesprávně vyúčtované ceně za sjednanou Službu; zahrnuje i námitku proti obsahu nebo výpočtu fakturované částky.

2.4 Reklamující je Účastník nebo osoba oprávněná jednat jeho jménem, která uplatnila Reklamaci.

2.5 Paušální náhrada je paušální kompenzace za nedodržení zákonných lhůt při změně poskytovatele přístupu k internetu; výše a podmínky se řídí ZEK a prováděcími předpisy (čl. 14.4 VOP).

2.6 Úřad je Český telekomunikační úřad (ČTÚ), správní orgán pro oblast elektronických komunikací (www.ctu.cz).

2.7 HelpDesk je specializované pracoviště Poskytovatele pro hlášení Poruch a technickou podporu dle čl. 2.3 VOP; není určeno pro podávání Reklamací.

2.8 Porucha (Závada) je stav zaviněný chybou Sítě PASNET nebo zařízení Poskytovatele, kdy Účastník nemůže využívat Službu nebo dochází k nedodržení garantovaných parametrů (čl. 2.9 VOP).

2.9 Poskytovatel je Univerzita Karlova, se sídlem Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1, IČO: 00216208, jednající jako Pověřený společník a v rámci poskytování služeb PASNET jako podnikatel v elektronických komunikacích ve smyslu ZEK. Poskytovatel je v Evidenci podnikatelů v elektronických komunikacích vedené ČTÚ evidován pod osvědčením č. 668.

2.10 Sít' PASNET je komunikační sít' elektronických komunikací provozovaná Poskytovatelem.

3. Rozsah odpovědnosti Poskytovatele

3.1 Poskytovatel odpovídá za poskytovanou Službu (množství, rozsah, kvalitu) a za správnost částky uvedené na faktuře, a to v případě, že:

- smluvně dohodnutá Služba nebyla poskytnuta ve smluvně dohodnutém množství, rozsahu, ceně nebo kvalitě;
- Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům, Smlouvě nebo SLA;
- fakturace neodpovídá skutečně poskytnuté Službě nebo smluvně dohodnuté ceně.

3.2 Odpovědnost Poskytovatele za vadné poskytování Služby se řídí ZEK, OZ a Smlouvou. V souladu s § 64 odst. 12 ZEK a čl. 15.1 VOP Poskytovatel neodpovídá za nepřímé nebo následné škody, ušlý zisk ani jiné ekonomické ztráty Účastníka. Odpovědnost Poskytovatele je omezena na povinnost odstranit vadu a přiměřeně snížit cenu dle čl. 6 a 7 tohoto Reklamačního řádu.

3.3 Poskytovatel neodpovídá za vady nebo nedostupnost Služby způsobené:

- okolnostmi Vyšší moci ve smyslu čl. 2.21 VOP (živelní pohromy, výpadky energií, válečné události, rozhodnutí orgánů veřejné moci apod.);
- Poruchou nebo nevhodným nastavením Koncového zařízení Účastníka (za Koncovým bodem služby dle čl. 5.1 VOP);
- zásahem Účastníka nebo třetí osoby bez vědomí Poskytovatele do Sítě PASNET nebo Koncového bodu služby;

- porušením povinností Účastníka dle Smlouvy nebo VOP (zejména čl. 7.2 VOP);
- omezením Služby Poskytovatelem z důvodů dle čl. 10 VOP (plánovaná údržba, bezpečnostní opatření, krizová situace apod.);
- plánovanou údržbou (servisním oknem) oznámenou v souladu s čl. 11 VOP.

3.4 Poskytovatel neodpovídá za nesprávnou cenu uvedenou na faktuře, pokud Účastník nevyužil právo reklamovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě dle čl. 4.1.

4. Lhůty pro uplatnění Reklamace

4.1 Reklamaci faktury je Účastník povinen uplatnit do 2 měsíců ode dne doručení faktury, jinak právo zanikne (§ 64 odst. 7 ZEK; čl. 9.2 VOP). Reklamaci Služby je Účastník povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co se o vadě dozvěděl nebo mohl dozvědět, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby.

4.2 Podání Reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka zaplatit za poskytnuté Služby ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře (čl. 9.3 VOP).

4.3 Nárok na Paušální náhradu dle čl. 14.4 VOP v souvislosti se změnou poskytovatele nebo přenesením čísla uplatňuje Účastník bez zbytečného odkladu po vzniku nároku, a to součástí Reklamace nebo samostatně.

Typ lhůty	Délka a podmínky
Reklamace faktury	2 měsíce od doručení faktury; právo po uplynutí zaniká (§ 64 ZEK, čl. 9.2 VOP).
Reklamace Služby	Bez zbytečného odkladu; nejpozději 2 měsíce od vadného poskytnutí Služby.
Nárok na Paušální náhradu	Bez zbytečného odkladu po vzniku nároku (čl. 14.4 VOP).
Vliv Reklamace na splatnost	Podání Reklamace NEMÁ odkladný účinek na povinnost platit (čl. 9.3 VOP).
Lhůta pro vyřízení Reklamace	1 měsíc od uplatnění (§ 64 odst. 9 ZEK, čl. 9.4 VOP); vrácení přeplatku do 1 měsíce od vyřízení (čl. 9.5 VOP).

5. Postup uplatnění Reklamace

5.1 Forma Reklamace

5.1.1 Reklamace musí být uplatněna vždy písemnou formou. Za písemnou formu se dle čl. 19.4 VOP považuje právní jednání doručené:

- poštou na adresu pro doručování písemností Poskytovatele (viz titulní strana tohoto Reklamačního řádu);
- prostřednictvím datové schránky Poskytovatele;
- e-mailem na adresu Poskytovatele reklamace@pasnet.cz určenou pro reklamace, s předmětem zprávy označeným slovem „REKLAMACE“;
- prostřednictvím zákaznického účtu, je-li Účastníkovi zřízen a tato možnost Poskytovatelem umožněna.

Upozornění: Ústní nebo telefonické sdělení vady není Reklamací; jedná se o hlášení Poruchy dle čl. 11 VOP, které se podává na HelpDesk Poskytovatele.

5.2 Osoby oprávněné podat Reklamaci

5.2.1 Reklamaci je oprávněn podat:

- Účastník, který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu;
- zástupce Účastníka na základě písemné plné moci nebo zákonného zastoupení;
- právní nástupce Účastníka.

Veškerá jednání a korespondence jsou vedeny výhradně s Účastníkem nebo s výše uvedenou oprávněnou osobou.

5.3 Náležitosti Reklamace

5.3.1 Reklamující je povinen v Reklamaci uvést alespoň tyto náležitosti. Povinné položky (tučně zvýrazněné) jsou podmínkou přijetí Reklamace k řízení:

Náležitost	Popis / příklad
Číslo Smlouvy	Číslo Smlouvy uzavřené s Poskytovatelem
Identifikace Účastníka	Fyzická osoba: jméno a příjmení; právnická osoba: obchodní firma a IČO
Adresa / sídlo Účastníka	Adresa bydliště, sídla nebo místa podnikání
Adresa Lokality služby	Místo, kde je reklamovaná Služba poskytována
Kontaktní osoba a kontakt	Jméno, e-mail a telefon pro komunikaci o Reklamaci

Označení důvodu Reklamacce	Reklamacce Služby nebo Reklamacce faktury – viz čl. 5.4
Požadovaný způsob vyřízení	Sleva, vrácení přeplatku, oprava, Paušální náhrada, jiné
Přílohy	Výsledky měření rychlosti, screenshoty, číslo tiketu Poruchy, kopie vyúčtování

5.4 Bližší specifikace důvodu Reklamacce

5.4.1 Reklamacce Služby: Reklamující uvede popis vadného poskytnutí, dobu výskytu vady a, je-li to relevantní, výsledky měření parametrů Služby provedených dle pokynů Úřadu nebo Poskytovatele.

5.4.2 Reklamacce faktury: Reklamující označí spornou fakturu a její konkrétní sporné položky.

5.4.3 Uplatnění nároku na Paušální náhradu: Reklamující uvede skutečnosti dokládající vznik nároku (změna poskytovatele přístupu k internetu) a označí příslušný proces dle čl. 14 VOP.

5.5 Náležitosti žádosti o výplatu Paušální náhrady

5.5.1 Je-li součástí Reklamacce nárok na Paušální náhradu, Účastník uvede požadovaný způsob výplaty:

- bankovní spojení pro jednorázový bezhotovostní převod; nebo
- souhlas se započtením nároku oproti ceně Služeb.

Poskytovatel je před výplatou oprávněn ověřit totožnost Účastníka prostřednictvím čísla Smlouvy nebo jiného identifikátoru.

6. Vyřízení Reklamacce

6.1 Poskytovatel je povinen řádně uplatněnou Reklamaci vyřídit prokazatelným způsobem nejpozději do jednoho (1) měsíce ode dne jejího uplatnění (§ 64 odst. 9 ZEK; čl. 9.4 VOP). O výsledku Reklamacce Poskytovatel Účastníka vyrozumí písemně.

6.2 Pokud Reklamující uvede neúplné nebo nepravdivé informace a Poskytovatel jej vyzve k doplnění, lhůta pro vyřízení Reklamacce neběží po dobu doplňování podkladů, nejvýše však 15 pracovních dnů.

6.3 V případě oprávněné Reklamacce faktury Poskytovatel vrátí přeplatek do jednoho (1) měsíce od vyřízení Reklamacce, nedohodnou-li se strany jinak (čl. 9.5 VOP).

6.4 V případě oprávněné Reklamacce Služby Poskytovatel podle povahy vady zejména:

- odstraní vadu nebo příčinu vadného poskytování Služby;
- poskytne přiměřenou slevu z ceny Služby za dobu, po kterou Služba nebyla řádně poskytována (viz čl. 7);
- zajistí poskytnutí Služby náhradním způsobem, je-li to technicky možné;

- po předchozím souhlasu Účastníka nahradí Službu jinou Službou se srovnatelnými parametry.

6.5 Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací, sdělí Reklamujícímu prokazatelným způsobem důvody zamítnutí a poučení o právu podat námitku u Úřadu dle čl. 9 (čl. 9.4 VOP).

6.6 V případě neoprávněné Reklamacie může Poskytovatel Účastníkovi vyúčtovat prokazatelně vynaložené náklady spojené s jejím prošetřením, pokud tak stanoví Smlouva nebo VOP.

Výsledek Reklamacie	Postup Poskytovatele
Oprávněná – plná	Uzná nárok v plném rozsahu; opraví fakturu, vrátí přeplatek nebo poskytne slevu dle čl. 7.
Oprávněná – částečná	Uzná část nároku; písemně informuje Účastníka o výši a způsobu uspokojení.
Neoprávněná	Zamítne; sdělí důvody a poučí Účastníka o možnosti námitky u Úřadu dle čl. 9.

7. Kompenzace a slevy

7.1 V případě prokazatelného výpadku nebo sníženého výkonu Služby je Účastník oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny za dobu, po kterou Služba nebyla řádně poskytována. Výše slevy se stanoví poměrnou částí sjednaného měsíčního paušálu, pokud Smlouva nebo SLA nestanoví jinak.

7.2 Je-li sjednáno SLA dle čl. 12 VOP, řídí se výše kompenzace za nedodržení parametrů Služby podmínkami tohoto SLA.

7.3 Paušální náhrada za porušení lhůt při změně poskytovatele se řídí ZEK a prováděcími předpisy (čl. 14.4 VOP).

7.4 Nárok na slevu nebo Paušální náhradu zaniká, jestliže Účastník vadu nebo nesplnění lhůty neoznámí bez zbytečného odkladu poté, co se o ní mohl při vynaložení odborné péče dozvědět.

7.5 Poskytovatel neodpovídá za nepřímé ani následné škody nebo ušlý zisk Účastníka v souladu s čl. 15.1 VOP a § 64 odst. 12 ZEK.

8. Hlášení Poruch a vztah k reklamačnímu řízení

8.1 Postupy hlášení a odstraňování Poruch technického nebo provozního charakteru Sítě PASNET se neřídí tímto Reklamačním řádem; tyto postupy upravuje čl. 11 VOP. Poruchy se hlásí bezodkladně na HelpDesk Poskytovatele.

8.2 Okamžik přijetí hlášení Poruchy HelpDeskem je rozhodný pro počátek lhůt pro odstraňování Poruch. Standardní lhůta pro odstranění Poruchy na straně Poskytovatele je 24 hodin od nahlášení, pokud SLA nebo Smlouva nestanoví jinak (čl. 11.2 VOP).

8.3 Práva Účastníka na slevu z ceny nebo vrácení přeplatku vzniklá v důsledku Poruchy se uplatňují prostřednictvím Reklamací dle čl. 5. Na dobu trvání plánované údržby oznámené dle čl. 11.4 a 11.5 VOP nevzniká Účastníkovi nárok na kompenzaci.

9. Námitky a řešení sporů

9.1 Účastník má právo podat námitku u Úřadu (§ 129 odst. 3 ZEK), a to v případě, že:

- Reklamací nebyla vyřízena vůbec;
- Reklamací nebyla vyřízena ve lhůtě dle čl. 6.1;
- Účastník nesouhlasí s výsledkem vyřízení Reklamací.

9.2 Námitka musí být podána ve lhůtách stanovených ZEK; zpravidla do 1 měsíce od doručení výsledku Reklamací nebo od uplynutí lhůty pro vyřízení.

9.3 Spotřebitelé, mikropodniky, malé podniky a neziskové organizace jsou oprávněny obrátit se na Úřad v souladu s § 129 ZEK. Toto právo platí vedle práva na soudní ochranu.

9.4 Spory budou řešeny primárně smírně dle čl. 21.1 VOP. Nedojde-li k dohodě, rozhoduje Úřad nebo příslušný soud dle ZEK. Práva a povinnosti se řídí českým právním řádem (čl. 21.3 VOP).

10. Ochrana osobních údajů v reklamačním řízení

10.1 Osobní údaje sdělené Účastníkem v rámci reklamačního řízení zpracovává Poskytovatel jako správce osobních údajů za účelem vyřízení Reklamací a splnění zákonných povinností na právním základě plnění smlouvy (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR) a splnění právní povinnosti (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR). Zpracování se řídí čl. 17 VOP.

10.2 Osobní údaje jsou uchovávány po dobu nezbytnou k vyřízení Reklamací a splnění zákonných archivačních povinností; zpravidla 4 roky od vyřízení Reklamací, nestanoví-li zvláštní předpis lhůtu delší.

10.3 Podrobné informace o zpracování osobních údajů jsou obsaženy v Zásadách zpracování osobních, provozních a lokalizačních údajů PASNET, které jsou nedílnou součástí smluvní dokumentace.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Reklamační řád je nedílnou součástí smluvní dokumentace PASNET ve smyslu čl. 3.1 VOP. Uzavřením Smlouvy Účastník potvrzuje, že se s Reklamačním řádem řádně seznámil a souhlasí s jeho obsahem (čl. 23.2 VOP).

11.2 Poskytovatel je oprávněn Reklamační řád jednostranně změnit za podmínek čl. 20 VOP, tj. s informováním Účastníka nejpozději 1 měsíc před nabytím účinnosti změny. Nesouhlasí-li Účastník se změnou, má právo vypovědět Smlouvu bez sankce dle čl. 20.2 VOP. Aktuální znění Reklamačního řádu je vždy k dispozici na internetových stránkách Poskytovatele a v tištěné podobě na požádání (čl. 23.4 VOP).

11.3 Vydáním nové verze Reklamačního řádu s vyznačením počátku platnosti se stává předchozí znění neplatným.

11.4 Neplatnost jednotlivých ustanovení Reklamačního řádu nemá vliv na platnost zbývajících ustanovení ani na platnost Smlouvy (čl. 23.1 VOP).

11.5 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 4. 2026.