

## Reklamační řád pro služby elektronických komunikací a zboží

Společnosti Česká síť s.r.o., IČ 260 88 983 sídlem Boženy Němcové 120, 34401 Domažlice, vedeném u rejstříkového soudu v Plzni oddíl C, vložka 20947.

### Článek I.

Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje :

1) zásady, principy a způsob uplatňování práv a povinností Česká síť jako poskytovatele telekomunikačních služeb ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek společnosti Česká síť s.r.o. a fyzických a právnických osob, které telekomunikační služby jakýmkoli způsobem užívají, a to v souladu s mezích stanovených právními předpisy upravujícími práva a povinnosti při uplatnění práv z odpovědnosti za vady Služeb.

2) práva a povinnosti Česká síť jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Česká síť za vady zboží.

### Článek II.

Výklad základních pojmů

1. Reklamacie - uplatnění práv z odpovědnosti Česká síť za vady poskytnutých služeb. Reklamacie může směřovat proti rozsahu nebo kvalitě poskytnutých služeb, případně proti vyúčtování ceny. Reklamacie se vždy posuzuje podle obsahu, bez ohledu na její označení.

2. Služby - služby elektronických komunikací poskytované v souladu s aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami České sítě (dále jen "Všeobecné podmínky") a Ceníkem služeb.

3. Účastník - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Českou sítí smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva").

4. Vadně poskytnutá Služba - služba, která byla poskytnuta Českou sítí tak, že její rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, případně technickým či cenovým podmínkám, které stanoví zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a další předpisy stanovující podmínky poskytování jednotlivých služeb.

5. Závada technického nebo provozního charakteru (dále též jen "Závada") - stav, který znemožňuje používat telekomunikační zařízení obvyklým způsobem nebo toto užívání ztěžuje, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, nebo může být příčinou nesprávného účtování služeb.

6. Provozovna České sítě - jakákoli Česká síť provozovna registrovaná v Živnostenském rejstříku (tedy provozovny České sítě).

7. Reklamační oddělení - oddělení nacházející se v sídle České sítě.

8. Reklamující - osoba uplatňující reklamaci.

9. Zboží - jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména VoIP telefony, VoIP analogové brány, HW routery), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Českou sítí a kupujícím.

10. Kupující - fyzická nebo právnická osoba, se kterou Česká síť uzavřela kupní smlouvu, na základě které nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.

11. Shoda s kupní smlouvou - zboží má jakost a užitné vlastnosti inzerované (popisované) při prodeji nebo uvedené v kupní smlouvě, či má vlastnosti pro dané zboží obvyklé. V opačném případě se jedná o tzv. Rozpor s kupní smlouvou.

12. Doklady - reklamující je povinen předkládat České síti veškeré doklady vztahující se k reklamovanému zboží v originálu.

13. Servisní list – doklad vystavený servisem České sítě v němž je uveden výsledek posouzení reklamacie ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

### Článek III.

Rozsah odpovědnosti, záruční doba

1. Česká síť odpovídá Účastníkovi (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:

a. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo

b. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům,

nebo

c. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

2. V souladu s příslušnými právními předpisy Česká síť není povinen poskytovat Účastníkům náhradu š kody, která jim vznikne v důsledku přerušeni služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo

možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně České sítě, je Česká síť

povinen zajistit odstranění závady a poskytnout Účastníkovi přiměřenou slevu z ceny (výše slevy bude závislá na rozhodnutí České sítě), nebo po dohodě s Účastníkem poskytnout službu náhradním způsobem.

3. V ostatních případech odpovídá Česká síť. Účastníkovi za š kody, která Účastníkovi vznikne v důsledku porušení povinností České sítě stanovených v právních předpisech a Všeobecných obchodních podmínkách.

4. Česká síť odpovídá kupujícím za prodané zboží, a to v případě, že:

a. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami nebo se neshoduje s kupní smlouvou;

b. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím a/nebo v záruční době vady.

5. Česká síť dále odpovídá za vady zboží po zákonem stanovenou záruční dobu, která činí u nového (nepoužitého)

zboží 24 měsíců, pokud není v záručním listu uvedena doba delší. Záruční doba běží ode dne převzetí zboží kupujícím. U baterií k VoIP telefonům se záruka nevztahuje na případné snížení kapacity baterie způsobené jejím obvyklým užíváním.

6. V případě prodeje použitého zboží činí záruční doba 6 měsíců. Tato skutečnost je uvedena v záručním listě vystaveném k prodávánému zboží.

### Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo a lhůta uplatnění reklamacie:

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamacie: Reklamaci může uplatnit Účastník (v případě právnické osoby osoba oprávněná za právnickou osobu jednat). Třetí osoba může podat reklamaci jménem Účastníka pouze na základě písemné plné moci.

2. Způsob uplatnění reklamacie: Reklamacie se uplatňuje písemně (s právně ověřitelným podpisem a doložitelnou formou) v sídle České sítě. Při osobně

podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci (smlouvu, vyúčtování

za příslušné účtovací období, originál plné moci apod.). O osobně

podané reklamaci může být na základě žádosti reklamujícího, případně z podnětu České sítě pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující. 3. Místo uplatnění reklamacie: Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese Česká síť s.r.o., Boženy Němcové 120, 344 01 Domažlice nebo osobně na téže adrese.

4 Lhůta pro uplatnění reklamacie :

a. Reklamacie vyúčtování ceny se uplatňuje do 30 dnů ode dne vystavení Vyúčtování za poskytnutou službu, případně do 1 měsíce ode dne zpřístupnění Vyúčtování elektronickou formou (je-li Účastníkovi zpřístupněno pouze elektronicky).

b. reklamacie předplacených služeb se uplatňuje do třiceti dnů ode dne jejich poskytnutí.

c. Reklamacie týkající se jiných závad poskytnutých služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do třiceti dnů od vadného poskytnutí služby.

U zboží je lhůta reklamacie:

d. Reklamacie se uplatňuje bez zbytečného odkladu. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí

reklamovaného zboží Česká síť (tj. reklamované zboží musí být Česká síť přijato nejpozději poslední den záruční lhůty a v případě rozporu s kupní smlouvou poslední den 2 měsíční lhůty).

e. V případě, že reklamující uplatní reklamaci přímo u servisu České sítě (viz výše), je povinen uplatnit své nároky vyplývající z odpovědnosti Česká síť nejpozději do 7 kalendářních dnů od převzetí zboží v tomto servisu.

5. Uplynutím lhůty pro podání reklamacie právo na její uplatnění zaniká.

Uplatnění reklamacie nemá odkladný

účinek na povinnost Účastníka uhradit Vyúčtování do data splatnosti a ve

výši uvedené v příslušném

Vyúčtování.

### Článek V.

Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie. Reklamacie se vyřizují

nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace Česká síť. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřizuje se reklamace nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení ABAKU.

#### Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

1. V případě, že je reklamace vyúčtování ceny shledána oprávněnou, má Účastník právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby do 30 dnů od vyřízení reklamace. Česká síť je povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování.

Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování Účastníka za posledních

6 zúčtovacích období, může se Česká síť s Účastníkem dohodnout na jiném způsobu vrácení.

2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno vrátit (např.

z důvodu úmrtí Účastníka) se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

#### Článek VII.

1 - Práva kupujícího v případě, že je reklamace shledána oprávněnou

a) Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že je zboží v rozporu s kupní smlouvou, má reklamující právo na bezplatnou opravu nebo výměnu

zboží, a to podle své volby. Není-li takový postup možný, může

reklamující požadovat přiměřenou slevu

z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit (tj. požádat vrácení kupní ceny).

To neplatí, pokud reklamující před

převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní

smlouvou sám způsobil.

Česká síť je oprávněn posoudit, zda rozpor s kupní smlouvou nebyl

zaviněn reklamujícím, tzn. zejména tím, že

reklamující používal zboží v rozporu s návodem k použití, provedl

neoprávněný zásah do zboží, atd., za tímto

účelem je oprávněn nechat reklamované zboží posoudit odborných

technikem specializovaného servisu. Bude-

li prokázáno, že rozpor s kupní smlouvou byl způsoben kupujícím, nemá

reklamující na uplatnění práv

vyplývajících z rozporu s kupní smlouvou nárok.

b) Zákonná záruka - Záruční vada zboží

1. V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, má reklamující

především právo na odstranění vady ve

lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace

2. Pokud je vada neodstranitelná, má reklamující právo na výměnu

vadného zboží nebo má právo od smlouvy

odstoupit.

3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží nebo na odstoupení od

kupní smlouvy také v případě, že

jde sice o vady odstranitelné, avšak zboží nelze pro opětovné vyskytnutí

vady po opravě nebo pro větší

počet vad řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě se jedná,

když stejná záruční vada, která

byla v záruční době nejméně třikrát odstraňována, bude znovu oprávněně

reklamována. Větším počtem

vad se rozumí alespoň tři záruční vady, které se na reklamovaném zboží

vyskytnou současně.

4. V případě, že se na telefonu objeví postupně více různých vad, umožní

Česká síť reklamujícímu výměnu

vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté

oprávněné reklamace záruční vady

zboží.

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím

nejsou dotčeny. Reklamující musí

při uplatnění reklamace sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti České

sítě za vady uplatňuje. Pokud si

reklamující svůj nárok zvolí (uplatní jedno ze svých práv), je svou volbou

vázán a není oprávněn ji následně

měnit. V případě uplatnění reklamace v servisu Česká síť je reklamující

povinen postupovat dle pokynů

uvedených v záručním listě.

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamace nárok na

výměnu zboží a příslušný typ zboží již

není v prodeji, bude mu nabídnut jiný typ stejné značky zboží v ceně

původního zboží, případně, pokud

neexistuje jiný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude kupujícímu

vrácena kupní cena zboží. Česká síť

s reklamujícím se také mohou výslovně dohodnout na výměně vadného

zboží za zboží jiné značky či zboží

s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží.

Při uplatnění práva na výměnu zboží či odstoupení od kupní smlouvy

prokazuje reklamující Česká síť

oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se

servisními listy, které jsou jeho nedílnou

přílohou.

2 – Reklamace je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamace zboží shledána neoprávněnou, oznámí Česká

síť tuto skutečnost reklamujícímu.

Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení

uvedeného oznámení České síti písemně

sdělit, zda uhradí opravu zboží dle sděleného návrhu či zda nezaruční

opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro

reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří,

bude se mít za to, že nezaruční opravu

zboží nepožaduje. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti

reklamujícího vyzvednout si zboží dle tohoto

reklamačního řádu.

#### Článek VIII.

Reklamace vypůjčeného zboží

Česká síť může po dobu opravy vypůjčeného zboží poskytnout

reklamujícímu náhradní zboží, a to formou výpůjčky.

Takto vypůjčené zboží je reklamující povinen užívat v souladu s účelem,

ke kterému mu byl vypůjčen a chránit

ho před poškozením, ztrátou a zničením. Reklamující není oprávněn

přenechat vypůjčené zboží k užívání třetím

osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho

převzetí do jeho vrácení České síti.

V případě jeho poškození má Česká síť právo na náhradu škody, která mu

tím vznikla. Vypůjčené zboží je

reklamující povinen vrátit při zániku důvodu výpůjčky a to do 5

pracovních dnů následujících po ukončení důvodu výpůjčky, nebo

nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o výpůjčce. Na výpůjčku

nemá reklamující právní nárok.

#### Článek IX.

Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží

1. V případě, že reklamace vad zboží není vyřízena ihned, je reklamující

povinen vyzvednout si reklamované

zboží u ABAKU do tří (3) pracovních dnů od obdržení výzvy, že reklamace

byla vyřízena, a to bez ohledu na

to, zda byla vyřízena ve prospěch či neprospěch reklamujícího, nejpozději

však 30. den od uplatnění reklamace u České síti dle tohoto reklamačního

řádu. Pokud nebude zboží vyzvednuto v uvedené lhůtě, je

Česká síť oprávněn za každý den, kdy je reklamující v prodlení s

vyzvednutím zboží, účtovat náklady za

uskladnění.

2. Nevyzvedne-li si reklamující reklamované zboží do šesti (6) měsíců ode

dne, kdy k tomu byl povinen, je

Česká síť oprávněna reklamované zboží na náklady reklamujícího prodat.

V takovém případě je Česká síť oprávněn

odečíst si náklady na uskladnění reklamovaného zboží a náklady prodeje.

Článek X.

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody je Účastník oprávněn uplatnit u ABAKU

písemně. Bude-li nárok Účastníka uznán

oprávněným, poskytne ABAK Účastníkovi náhradu škody formou

započtení poskytnuté výše náhrady škody na

částku "K platbě celkem" uvedenou na vyúčtování služeb vystaveném po

vyřízení reklamace (tedy formou snížení

částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z

důvodu ukončení Smlouvy, bude po písemné žádosti náhrada škody

poskytnuta v penězích a příslušná částka zaslána na poslední známou

adresu Účastníka.

#### Článek XI.

Ustanovení společná a závěrečná

1. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech provozovnách České síti a v

jejím sídle. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 5.12.2007.

2. V Domažlicích dne 5.12.2007 Jaroslav Rada jednatel.