

Reklamační řád

Společnosti: **Hi-next.cz s.r.o.**, Roty Nazdar 500, Trutnov 541 01, IČO: 03795799, DIČ CZ03795799

Účinnost: 19.2.2015

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností Hi-next.cz s.r.o. se sídlem Roty Nazdar 500, Trutnov 541 01, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 34751 (dále jen "Poskytovatel"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží a služeb.

Článek I.

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 **Zařízení** - zahrnuje koncová zařízení určená pro využívání služeb Poskytovatele a nabízená ze strany Poskytovatele.
- 1.2 **Zboží** - zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany Poskytovatele.
- 1.3 **Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady zařízení nebo zboží.
- 1.4 **Kupující** - každá fyzická nebo právnická osoba, která si od Poskytovatele zakoupila zařízení nebo jiné zboží.
- 1.5 **Služba** - zahrnuje veškeré služby sjednané s uživatelem ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 1.6 **Uživatel** - Každá fyzická nebo právnická osoba, která má s Poskytovatelem sjednanou platnou Smlouvu o poskytování elektronických komunikací.
- 1.7 **Zákaznické centrum** - provozovna, umístěná na adrese Česká 23, Trutnov.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti

Rozsah odpovědnosti Poskytovatele u zboží

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u Poskytovatele odpovídá Poskytovatel kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 6 měsíců, pokud takové zkrácení Poskytovatel vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

Rozsah odpovědnosti Poskytovatele u služeb

Ve vztahu ke sjednaným službám mezi Poskytovatelem a Uživatelem ve Smlouvě odpovídá Poskytovatel za kvalitu a rozsah dodaných služeb po celou dobu trvání sjednané smlouvy.

Článek III.

Nároky kupujícího

3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.

3.2 Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.

3.3 Není-li možná oprava, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.

3.4 Pokud kupující neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.

3.5 Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.

3.6 Poskytovatel neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelná pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

3.7 Poskytovatel odpovídá za vady Služby pouze do místa přípojného bodu, který je ve správě Poskytovatele a uveden v Předávacím protokolu. Za kvalitu služby ve vnitřní síti uživatele Poskytovatel neodpovídá. Poskytovatel neodpovídá za vady služby způsobené chováním uživatele, které by mohlo narušit integritu sítě, nezodpovědným chováním uživatele, chováním, které odporuje platnému právnímu řádu.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží a sjednaných služeb má kupující v zákaznickém centru Poskytovatele na adrese Česká 23 Trutnov, během otevíracích hodin. Reklamaci služby a jejího vyúčtování lze podat také elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem, datovou schránkou, nebo písemně poštovní přepravou na adresu tamtéž.

Reklamační zboží se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u Poskytovatele, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem prodejní doklad nebo předávací protokol. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

Reklamační služby a jejího vyúčtování se uplatňuje osobně nebo písemně s tím, že je třeba konkrétně vytknout ve vyúčtování vady a ve službě podrobně popsat závadu, její průběh a čas jejího výskytu.

Článek V.

Lhůta pro vyřizování reklamací

Poskytovatel vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

Článek VI.

- 6.1 Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace podané v době jeho účinnosti.
- 6.2 Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí v zákaznickém centru Poskytovatele.
- 6.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 19.2.2015

Martin Roubík, jednatel

Hi-next.cz s.r.o.