

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Pro účely tohoto Reklamačního řádu mají následující výrazy níže definovaný význam:

- 1.1.1. Poskytovatel – obchodní společnost BEZDREVNĚT connect, s.r.o., IČ 19272341, se sídlem České Budějovice 2, Třebínská 1758/11, PSČ 370 05, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 33155;
- 1.1.2. Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb elektronických komunikací nebo kupní smlouvu;
- 1.1.3. Služby – Služby elektronických komunikací poskytované v souladu s aktuálně platnými VOP a Ceníkem Poskytovatele na Základě smlouvy o poskytování Služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem;
- 1.1.4. Zboží – jakákoli komunikační zařízení (Koncová zařízení a jiné přístroje) a jejich příslušenství, která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem;
- 1.1.5. Reklamace – proces uplatnění práv z odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých Služeb nebo Zboží a vyřizování tohoto uplatnění ze strany Poskytovatele;
- 1.1.6. VOP – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele v platném znění.

1.2. Tento Reklamační řád upravuje:

- 1.2.1. Práva a povinnosti Poskytovatele jako poskytovatele Služeb a Zákazníků, kterým jsou Služby poskytovány, a to v souladu právními předpisy upravujícími práva z odpovědnosti za vady Služeb (dále jen „Reklamace služeb“); a
- 1.2.2. Práva a povinnosti Poskytovatele jako prodávajícího Zboží a Zákazníků, kterým je Zboží prodáváno, a to v souladu s právními předpisy upravujícími práva z odpovědnosti za vady Zboží (dále jen „Reklamace zboží“).

1.3. Pro výklad tohoto Reklamačního řádu se použijí VOP. Pojmy uvedené v tomto Reklamačním řádu s počátečním velkým písmenem mají význam definovaný ve VOP, pokud odst. 1.1 tohoto Reklamačního řádu nestanoví jinak.

## 2. REKLAMACE SLUŽEB

2.1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:

- 2.1.1. Služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
- 2.1.2. Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům, nebo
- 2.1.3. za poskytnutou Službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

2.2. Reklamací na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání Reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, nedohodne-li se Zákazník s Poskytovatelem jinak. Zákazník však může požádat Český telekomunikační úřad, který je v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání Reklamace má odkladný účinek.

- 2.3. Reklamací na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 2.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamací. Vyžaduje-li vyřízení Reklamací projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení Reklamací musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 2.5. Pokud se Poskytovatel a Zákazník nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Zákazníka, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami Služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení Reklamací. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Zákazníka není Poskytovatel poskytující Službu povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby.
- 2.6. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 2.7. Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamací, je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu odkládá až do rozhodnutí o námitce.

### 3. REKLAMACE ZBOŽÍ

- 3.1. Pokud má převzaté Zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady Zboží, za které Poskytovatel odpovídá.
- 3.2. Zákazník může u Poskytovatele vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí a podle svého požadavku uplatnit nárok na bezplatné odstranění vady, a to opravou věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Zákazníka. Poskytovatel může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.
- 3.3. Zákazník má právo požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v souladu s odst. 3.2. tohoto Reklamačního řádu, nebo pokud se vada projeví opakovaně, nebo pokud je vada podstatným porušením Smlouvy, nebo je-li z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Zákazníka.

- 3.4. Během jednoho roku od převzetí Zboží se předpokládá, že vada Zboží existovala již při převzetí Zboží, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Zákazník nemůže Zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 3.5. Poskytovatel není povinen nároku Zákazníka vyhovět, pokud prokáže, že Zákazník před převzetím o vadě Zboží věděl nebo ji sám způsobil.
- 3.6. U prodáváného použitého Zboží Poskytovatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu Poskytovatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 3.7. U prodáváného použitého Zboží činí lhůta pro uplatnění vady 1 rok od převzetí Zboží.
- 3.8. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Poskytovatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení Reklamacce.
- 3.9. Zákazník je povinen sdělit Poskytovateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Poskytovatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 3.10. Zákazník je povinen prokázat nákup Zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení Reklamacce běží od okamžiku uplatnění (oznámení) Reklamacce. Zákazník předá či doručí Zboží Poskytovateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění Reklamacce. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 3.11. Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Zákazníkovi v této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se Zákazníkem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.
- 3.12. Není-li umožněno sledovat stav vyřízení Reklamacce on-line, zavazuje se Poskytovatel o vyřízení Reklamacce Zákazníka informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
- 3.13. U oprávněné Reklamacce náleží Zákazníku náhrada účelně vynaložených nákladů.

#### 4. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 4.1. Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci následujícími způsoby:

- 4.1.1. V sídle Poskytovatele na adrese: Třebínská 1758/11, 370 05 České Budějovice 2;

- 4.1.2. E-mailem: [podpora@bezdrvnet.cz](mailto:podpora@bezdrvnet.cz);

- 4.1.3. Telefonicky: +420 732 999 888

#### 5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Tento Reklamační řád se vztahuje na všechny Zákazníky, které jsou fyzickými a právnickými osobami. Ustanovení čl. 3 Reklamačního řádu se nepoužije na práva a povinnosti ze Smlouvy

uzavřené mezi Poskytovatelem a podnikatelem, který Zboží zakoupil v rámci své podnikatelské činnosti.

- 5.2. V případě sporu týkajícího se poskytované Služby se Zákazník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně služeb Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, resp. ohledně Zboží, se Zákazník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2024.