

Reklamační řád

Společnosti

Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o., IČO: 25296396, DIČ CZ25296396,
se sídlem Reynkova 2507, 580 01 Havlíčkův Brod,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. Zn.: C 13770
jednající jednatelem Ondřejem Veselým

Účinnost: 1. 2. 2022

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 Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. se sídlem Reynkova 2507, 580 01 Havlíčkův Brod zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 13770, 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 Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. a nabízená ze strany Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o..

1.2 **Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o..

1.3 **Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. za vady zařízení nebo zboží.

1.4 **Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. 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 Metropolitní sjednanou platnou Smlouvu o poskytování elektronických komunikací.

1.7 **Zákaznické centrum** – Zákaznické centrum Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. se nachází na adrese Chotěbořská 2516, 580 01 Havlíčkův Brod.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti

Rozsah odpovědnosti Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. u zboží

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. odpovídá Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. 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 Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

Rozsah odpovědnosti Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. u služeb

Ve vztahu ke sjednaným službám mezi Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. a Uživatelem ve Smlouvě odpovídá Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. 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 Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. 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 (živelní 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 Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. odpovídá za vady Služby pouze do místa přípojného bodu, který je ve správě Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. a uveden v Předávacím protokolu. Za kvalitu služby ve vnitřní síti uživatele Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. neodpovídá. Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. 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 Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. na adrese Chotěbořská 2516, 580 01 Havlíčkův Brod, během otevíracích vyhlášených hodin. Reklamaci služby a jejího vyúčtování lze podat také elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem, datovou schránkou, nebo písemně skrz poštovní přepravu 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 Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o., tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem prodejní doklad. 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

Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o. 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 na zákaznickém centru Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o.

6.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 3. 2022

Ondřej Veselý, v. r., jednatel

Metropolitní Havlíčkův Brod s.r.o.