

Reklamační řád společnosti OtavaNet, s.r.o.

IČ: 28140214, Katovická 175, Strakonice,

(dále jen „OtavaNet“) vydaný v souladu s příslušnými legislativními normami, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb. (občanský zákoník) a zákonem č. 634/1992 Sb., (o ochraně spotřebitele), který specifikuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

Článek I.

Základní pojmy

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

- 1.1 „Zařízení“ zahrnuje hardware či jiná telekomunikační zařízení, která jsou určena pro využívání služeb OtavaNet a nabízená ze strany OtavaNet.
- 1.2 „Zboží“ zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany OtavaNet.
- 1.3 „Reklamacie“ je uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti OtavaNet za vady zařízení nebo zboží.
- 1.4 „Kupující“ je každá fyzická, nebo právnická osoba, která si od OtavaNet zakoupila zařízení či jiné zboží.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti OtavaNet

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u OtavaNet odpovídá OtavaNet kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu půl roku 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 dvou let od převzetí.

Článek III.

Práva kupujícího

- 3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění a to bez zbytečného dokladu. Odstranění vady spočívá zejména v opravě nebo výměně vadné součásti či součástí.
- 3.2 Pokud vadu nelze odstranit, může kupující požadovat dodání nové věci, není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené.
- 3.3 Není-li možná oprava, výměna součásti či součástí ani dodání ekvivalentní nové věci, má kupující právo odstoupit od smlouvy.
- 3.4 Pokud kupující od smlouvy 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 OtavaNet neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změn softwarového charakteru), používáním zboží v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem vyšší moci (živelní

pohroma), mechanickým poškozením zaviněným zákazníkem, 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 přeleppek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje.

Tato 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.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo (bylo-li zboží zakoupeno během instalačního či servisního zásahu od technika společnosti OtavaNet) též v místě kontaktní kanceláře na adrese Katovická 175, Strakonice, 38601. Reklamací je nutné uplatnit osobně, případně (po předchozí dohodě se OtavaNet) je možné i dodání řádně zabaleného zboží skrze balíkovou zásilku s tím, že je třeba předložit (fyzicky doručit) kompletní reklamované zařízení a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u OtavaNet, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či 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 platnou legislativní úpravou.

Článek V.

Lhůta pro vyřízení reklamací

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

Článek VI.

Závěrečná ustanovení

6.1 Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace podané v době jeho účinnosti.

6.2 Aktuální znění Reklamačního řádu je v tištěné formě k nahlédnutí v kontaktní kanceláři na adrese Katovická 175, Strakonice, 38601 a na webových stránkách www.otavanet.cz.

6.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2018.

Martin Ambrož, jednatel
OtavaNet, s.r.o.