

Reklamační řád pro služby elektronických komunikací a zboží

Družstvo EUROSIGNAL, IČ: 2646 1129, sídlem Praha 3, Roháčova 23, PSČ 130 00, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl Dr, vložka 5112.

Článek I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje:

- 1) zásady, principy a způsob uplatňování práv a povinností Družstva EUROSIGNAL jako poskytovatele telekomunikačních služeb ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek Družstva EUROSIGNAL a fyzických a právnických osob, které telekomunikační služby jakýmkoli způsobem užívají, a to v souladu a v mezích stanovených právními předpisy upravujícími práva a povinnosti při uplatnění práv z odpovědnosti za vady Služeb.
- 2) práva a povinnosti Družstva EUROSIGNAL jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Družstva EUROSIGNAL za vady zboží.

Článek II. Výklad základních pojmů

1. Reklamační - uplatnění práv z odpovědnosti Družstva EUROSIGNAL za vady poskytnutých služeb. Reklamační může směřovat proti rozsahu nebo kvalitě poskytnutých služeb, případně proti vyúčtování ceny. Reklamační se vždy posuzuje podle obsahu, bez ohledu na její označení.
2. Služby - služby elektronických komunikací poskytované v souladu s aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami Družstva EUROSIGNAL (dále jen "Všeobecné podmínky") a Ceníkem služeb.
3. Účastník - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Družstvem EUROSIGNAL smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva").
4. Vadně poskytnutá Služba - služba, která byla poskytnuta Družstvem EUROSIGNAL 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. Reklamační oddělení - oddělení nacházející se v sídle Družstva EUROSIGNAL.
7. Reklamující - osoba uplatňující reklamaci.
8. Zboží - jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména VoIP telefony, VoIP analogové brány, HW routery), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Družstvem EUROSIGNAL a kupujícími.
9. Kupující - fyzická nebo právnická osoba, se kterou Družstvo EUROSIGNAL uzavřelo kupní smlouvu, na základě které nabyt kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
10. Shoda s kupní smlouvou - zboží má jakost a užité 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.
11. Doklady - reklamující je povinen předkládat Družstvu EUROSIGNAL veškeré doklady vztahující se k reklamovanému zboží v originálu.
12. Servisní list - doklad vystavený servisem Družstva EUROSIGNAL, v němž je uveden výsledek posouzení reklamace ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

Článek III. Rozsah odpovědnosti, záruční doba

1. Družstvo EUROSIGNAL 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 Družstvo EUROSIGNAL není povinno poskytovat Účastníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Družstva EUROSIGNAL, je Družstvo EUROSIGNAL povinno zajistit odstranění závady a poskytnout Účastníkovi přiměřenou slevu z ceny (výše slevy bude závislá na rozhodnutí Družstva EUROSIGNAL), nebo po dohodě s Účastníkem poskytnout službu náhradním způsobem.
3. V ostatních případech odpovídá Družstvo EUROSIGNAL Účastníkovi za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku porušení povinností Družstva EUROSIGNAL stanovených v právních předpisech a Všeobecných obchodních podmínkách.
4. Družstvo EUROSIGNAL odpovídá kupujícímu 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 kupujícími a/nebo v záruční době vady.
5. Družstvo EUROSIGNAL 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 kupujícími. 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 prodávanému zboží.

Článek IV. Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo a lhůty uplatnění reklamace:

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace: 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 reklamace: Reklamační se uplatňuje písemně nebo osobně v sídle Družstva EUROSIGNAL. Při osobně podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci (smlouvu, vyúčtování za příslušné zúčtovací období, originál plné moci apod.). O osobně podané reklamaci může být na základě žádosti reklamujícího, případně z podnětu Družstva EUROSIGNAL pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující.
3. Místo uplatnění reklamace: Reklamační se uplatňuje písemně na adrese Družstvo EUROSIGNAL, Roháčova 23, Praha 3 nebo osobně na téže adrese.
4. Lhůta pro uplatnění reklamace:
 - a. Reklamační vyúčtování ceny se uplatňuje do čtrnácti dnů ode dne doručení Vyúčtování za poskytnutou službu, případně do 1 měsíce ode dne zpřístupnění Vyúčtování elektronickou formou (je-li Účastníkovi zpřístupněno pouze elektronicky).
 - b. Reklamační předplacených služeb se uplatňuje do čtrnácti dnů ode dne jejich poskytnutí.
 - c. Reklamační týkající se jiných závad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů od vadného poskytnutí služby. U zboží je lhůta reklamace :
 - d. Reklamační se uplatňuje bez zbytečného odkladu. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Družstvem EUROSIGNAL (tj. reklamované zboží musí být Družstvem EUROSIGNAL přijato nejpozději poslední den záruční lhůty a v případě rozporu s kupní smlouvou poslední den 2 měsíční lhůty).
5. Uplynutím lhůty pro podání reklamace právo na její uplatnění zaniká. Uplatnění reklamace nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit Vyúčtování do data splatnosti a ve výši uvedené v příslušném Vyúčtování.

Článek V. Lhůty pro vyřizování Reklamací

Reklamační se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace. Reklamační se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamace Družstvu EUROSIGNAL. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřizuje se reklamační nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení Družstvu EUROSIGNAL.

Článek VI. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

1. V případě, že je reklamační vyúčtování ceny shledána oprávněnou, má Účastník právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby do 30 dnů od vyřízení reklamacie. Družstvo EUROSIGNAL je povinno přeplatek či zaplacené ceny vrátit formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestnáásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování Účastníka za posledních 6 účtovacích období, může se EUROSIGNAL s Účastníkem dohodnout na jiném způsobu vrácení.

2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie, který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí Účastníka) se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII. Práva kupujícího v případě, že je reklamační 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. Družstvo EUROSIGNAL je oprávněno 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 odbornými 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 reklamační shledána oprávněnou, má reklamující především právo na odstranění vady ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamacie.

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 po 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 dvakrát 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 zboží objeví postupně více různých vad, umožní Družstvo EUROSIGNAL reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamacie záruční vady zboží. Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamacie sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti Družstva EUROSIGNAL 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, že reklamujícímu vznikne na základě reklamacie 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. Družstvo EUROSIGNAL 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 Družstvu EUROSIGNAL oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se servisními listy, které jsou jeho nedílnou přílohou.

4. Reklamační je shledána neoprávněnou. V případě, že je reklamační zboží shledána neoprávněnou, oznámí Družstvo EUROSIGNAL tuto skutečnost reklamujícímu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání, či sdělení uvedeného oznámení Družstvu EUROSIGNAL 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. Vypůjčka telefonu po dobu reklamacie

EUROSIGNAL může po dobu opravy VoIP telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní telefon, a to formou vypůjčky. Takto vypůjčený telefon 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 vypůjčený telefon k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení Družstvu EUROSIGNAL. V případě jeho poškození má Družstvo EUROSIGNAL právo na náhradu škody, která mu tím vznikla. Vypůjčený telefon je reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o vypůjčce. Na vypůjčku telefonu nemá reklamující právní nárok.

Článek IX. Převzetí zboží po vyřízení reklamacie, úschova zboží

1. V případě, že reklamační vada zboží není vyřízena ihned, je reklamující povinen vyzvednout si reklamované zboží u Družstva EUROSIGNAL do tří (3) pracovních dnů od obdržení výzvy, že reklamační byla vyřízena, a to bez ohledu na to, zda byla vyřízena ve prospěch, či neprospěch reklamujícího, nejpozději však 30. den od uplatnění reklamacie u Družstva EUROSIGNAL dle tohoto reklamačního řádu. Pokud nebude zboží vyzvednuto v uvedené lhůtě, je Družstvo EUROSIGNAL oprávněno 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 Družstvo EUROSIGNAL oprávněno reklamované zboží na náklady reklamujícího prodat. V takovém případě je Družstvo EUROSIGNAL oprávněno odečíst si náklady na uskladnění reklamovaného zboží a náklady prodeje.

Článek X. Náhrada škody

Nárok na náhradu škody je Účastník oprávněn uplatnit u Družstva EUROSIGNAL písemně. Bude-li nárok Účastníka uznán oprávněným, poskytne Družstvo EUROSIGNAL Účastníkovi náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku "K platbě celkem" uvedenou na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamacie (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení Smlouvy, bude 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 v sídle Družstva EUROSIGNAL a na internetových stránkách Družstva EUROSIGNAL.

2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.7.2010.