

Reklamační řád

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 TFnet s.r.o. se sídlem Masarykova 203, 46822 Železný Brod zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 19617 (dále jen "TFnet"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží a služeb.

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 TFnet a nabízená ze strany TFnet.
- 1.2 **Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany TFnet.
- 1.3 **Reklamacce** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti TFnet za vady zařízení nebo zboží.
- 1.4 **Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od TFnet 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 TFnet sjednanou platnou Smlouvu o poskytování elektronických komunikací.
- 1.7 **Zákaznické centrum** – provozovna, umístěná na adrese Masarykova 203, 46822 Železný Brod

II. Rozsah odpovědnosti

Rozsah odpovědnosti TFnet u zboží

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u TFnet odpovídá TFnet 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 TFnet vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

Rozsah odpovědnosti TFnet u služeb

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

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

IV. Právo na uplatnění reklamacce, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamacce zakoupeného zboží a sjednaných služeb má kupující v zákaznickém centru TFnet na adrese Masarykova 203, 46822 Železný Brod v pracovní den v době mezi 8:00-16:00 hodinou. Reklamacce služby a jejího vyúčtování lze podat také elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem, datovou schránkou, nebo písemně skrz poštovní přepravu na adresu tamtéž.

Reklamacce zboží se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamacce je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u TFnet, 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 reklamacce v souladu s platnými právními předpisy.

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

V. Lhůta pro vyřizování reklamacce

TFnet vyřizuje reklamacce bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacce, 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.

VI. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamacce podané v době jeho účinnosti.
- 6.2 Aktuální znění Reklamačního řádu je zveřejněné na www.tfnet.cz a k nahlédnutí na zákaznickém centru TFnet.
- 6.3 Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů pro oblast služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad, www.ctu.cz
- 6.4 Subjektem k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů v oblasti koupě nebo pronájmu zboží je Česká obchodní inspekce, www.coi.cz
- 6.5 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.12.2018, Pro účastníky, kteří uzavřeli s poskytovatelem smlouvu před tímto dnem, vstupuje tento Reklamační řád v účinnost dnem 1.2.2019

Ing. Tomáš Fichtner, jednatel TFnet s.r.o.