

Reklamační řád

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností D-H-T Net s.r.o., se sídlem Dražická 536, Benátky nad Jizerou, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 219987, IČ 025 44 318, která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právníkou osobou zajišťující síť elektronických komunikací a poskytující jejich prostřednictvím služby elektronických komunikací.

Článek I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých Služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamací vad zboží.

Článek II. Výklad základních pojmů

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „Všeobecné podmínky“). Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1. Reklamace** - uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamace může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti D-H-T Net s.r.o. za vady zboží.
- 2. Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta ze strany D-H-T Net s.r.o. podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby.
- 3. Nesprávné vyúčtování** – vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu (cenového plánu), balíčku či sazby z Ceníku služeb.
- 4. Závada zařízení** - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.
- 5. Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od D-H-T Net s.r.o. zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany D-H-T Net s.r.o. (dále jen „zboží“).
- 6. Reklamující** – osoba uplatňující reklamaci.

Článek III. Typy reklamací, rozsah odpovědnosti D-H-T Net s.r.o.

1. Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci
 - a) na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování;
 - b) na poskytnutou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby.
2. D-H-T Net s.r.o. neodpovídá za Služby poskytované jinými poskytovateli, které si Účastník vybere např. prostřednictvím přístupu CS nebo CPS, ani za kvalitu a obsah Služby třetích stran. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel.
3. Nad rámec zákonné úpravy D-H-T Net s.r.o. neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
4. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u D-H-T Net s.r.o. odpovídá D-H-T Net s.r.o. kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží D-H-T Net s.r.o. odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné záruky v délce 24 měsíců, pokud není uvedeno jinak. **Prodávající neodpovídá za vady v těchto případech:**
 - je-li vada na věci v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z kupní ceny,
 - jde-li o zboží použité a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které mělo zboží při převzetí kupujícím,
 - vada vznikla na věci opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti),
 - je způsobena kupujícím a vznikla nesprávným užíváním, skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem kupujícího či mechanickým poškozením,
 - vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv prodávajícího.

5. Účastník se zavazuje nahradit škodu vzniklou na Zařízeních Poskytovatele umístěných u Účastníka. Toto ustanovení se nevztahuje na škody způsobené vyšší mocí nebo Poskytovatelem.
6. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.
7. Účastník je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřebu všech oprav, které má provést Poskytovatel. Při porušení této povinnosti odpovídá Účastník za škodu tím způsobenou.
8. Účastník nese plnou zodpovědnost za škodu, která vznikne Poskytovateli nebo jiným osobám v důsledku přístupu třetích osob k poskytované Službě.
9. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti (6) měsíců.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění.

1. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická podnikající osoba, fyzická osoba, která s D-H-T Net s.r.o. uzavřela o poskytování Služeb smlouvu, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Uplatnit reklamaci může případně i Uživatel, pokud tak nemůže učinit sám Účastník ani prostřednictvím svého zástupce.
2. Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad.
3. Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, elektronicky prostřednictvím e-mailu k tomu určenému, tj. reklamace@vpns.cz, nebo ústně osobním jednáním. D-H-T Net s.r.o. dále určila telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, tj. 326 220 002, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamaci.
4. V případě vady zboží zakoupeného od D-H-T Net s.r.o. se reklamace uplatňuje osobně v Zákaznickém centru, tedy reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit. Kupující je povinen prokázat, že mu náleží právo uplatnit reklamaci, zejména doložit datum koupě, a to buď předložením prodejního dokladu, potvrzení o povinnostech prodávajícího z vadného plnění záručního listu, popř. jiným věrohodným způsobem.
5. Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.
6. Kupující bere na vědomí, že v případě výměny zboží v rámci vyřízení reklamace neběží nová lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Lhůta skončí 24 měsíců od převzetí po koupi reklamovaného zboží.
7. Prodávající prohlašuje, že zboží předává kupujícímu v souladu s ustanovením § 2161 občanského zákoníku, tedy:
 - zboží má vlastnosti, které si kupující s prodávajícím ujednali, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - zboží se hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
 - zboží je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
8. Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.
9. Nevyhoví-li D-H-T Net s.r.o. reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.
10. Místo plnění reklamace: Zákaznické centrum D-H-T Net s.r.o..

Článek V.

Lhůty pro podání reklamace

1. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u D-H-T Net s.r.o. bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou (2) měsíců ode dne poskytnutí Služby.
2. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.
3. Reklamaci týkající se zakoupeného zboží (koncového zařízení apod.) je nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

Článek VI. Lhůty pro vyřizování reklamací

1. D-H-T Net s.r.o. vyřizuje reklamace ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však do jednoho (1) měsíce ode dne uplatnění reklamace týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do třiceti (30) dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.
2. V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání Poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou (2) měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se D-H-T Net s.r.o. s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

Článek VII. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za Služby

1. V případě, že je reklamace vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má Účastník podle charakteru vadně poskytnuté Služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za Služby.
2. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za Služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je D-H-T Net s.r.o. povinna přeplatek či zaplacené částky vrátit v následujícím měsíčním vyúčtování u Služeb, vystavením dobropisu pro takový účel.
3. Účastník se zavazuje nahradit škodu nebo ztrátu, která vznikne Poskytovateli, pokud Účastník používá Koncové zařízení, které není schválené podle platných předpisů a norem.

Článek VIII. Možnosti vyřízení reklamace zboží

Reklamace, která byla shledána oprávněnou:

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. Bude-li prokázáno, že rozpor s kupní smlouvou byl způsoben kupujícím, nemá reklamující na uplatnění práv vyplývajících z rozporu s kupní smlouvou nárok.

Zákonná záruka.

1. V případě, že jde u zboží o vadu neodstranitelnou, má právo Reklamující na výměnu zboží či odstoupení od smlouvy.
2. V případě, že Reklamujícímu vznikne na základě reklamace 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. D-H-T Net s.r.o. 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 D-H-T Net s.r.o. oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se servisními listy, které jsou jeho nedílnou přílohou.

Reklamace byla shledána neoprávněnou:

V případě, že je reklamace zboží shledána neoprávněnou, oznámí D-H-T Net s.r.o. tuto skutečnost Reklamujícímu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení D-H-T Net s.r.o. 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 IX. Opětovné vyskytnutí vad

1. Kupující má právo na dodání nové věci, výměnu součásti, přiměřenou slevu z ceny věci nebo odstoupení od smlouvy také, jestliže nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.
2. Opětovné vyskytnutí vady po opravě jde jen tehdy, jestliže se stejná vada, která byla v záruční době již nejméně dvakrát odstraňována, opětovně vyskytne.
3. Uvedený případ nejde, projeví-li se na věci po předchozí opravě jiná než dosud reklamovaná vada. Větším počtem vad věc trpí tehdy, má-li v době uplatnění reklamace současně alespoň tři odstranitelné vady.

**Článek X.
Zápůjčka zařízení**

1. D-H-T Net s.r.o. může po dobu opravy zboží poskytnout Reklamujícímu náhradní zařízení, a to formou zápůjčky. Takto zapůjčené zařízení je Reklamující povinen užívat v souladu s účelem, ke kterému mu byl zapůjčen a chránit ho před poškozením, ztrátou a zničením.
2. Reklamující není oprávněn přenechat zapůjčené zařízení k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení D-H-T Net s.r.o. V případě jeho poškození má D-H-T Net s.r.o. právo na náhradu škody, která mu tímto vznikla. Zapůjčené zařízení je Reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o zápůjčce. Na zapůjčení zařízení nemá Reklamující právní nárok.

**Článek XI.
Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

1. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.
2. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí na internetových stránkách společnosti D-H-T Net s.r.o., www.vpns.cz.
3. Zákaznické místo: D-H-T Net s.r.o., U Kostela 4, 294 71 Benátky nad Jizerou.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 08. 02. 2014.