

# Reklamační řád pro služby elektronických komunikací a zboží

Společnosti ABAK, spol. s r.o., IČ 40763153, sídlem Praha 9, Lomecká 695, PSČ 190 16, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 2896.

## I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje :

1. zásady, principy a způsob uplatňování práv a povinností ABAK jako poskytovatele telekomunikačních služeb ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek společnosti ABAK 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 ABAK jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost ABAK za vady zboží.

## II. Výklad základních pojmů

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

## III. Rozsah odpovědnosti, záruční doba

1. ABAK 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 ABAK není povinen 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 ABAKu, je ABAK povinen zajistit odstranění závady a poskytnout Účastníkovi přiměřenou slevu z ceny (výše slevy bude závislá na rozhodnutí ABAKu), nebo po dohodě s Účastníkem poskytnout službu náhradním způsobem.
3. V ostatních případech odpovídá ABAK Účastníkovi za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku porušení povinností ABAKu stanovených v právních předpisech a Všeobecných obchodních podmínkách.
4. ABAK 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 kupujícím a/nebo v záruční době vady.
5. ABAK 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 kupujícím. 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.

#### **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: Reklamace se uplatňuje písemně nebo osobně v provozovně ABAKu. 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 ABAKu pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující.
3. Místo uplatnění reklamace: Reklamace se uplatňuje písemně na adrese ABAK, Mladých Běchovic 2, Praha 9 nebo osobně na téže adrese.
4. Lhůta pro uplatnění reklamace:
  - a) Reklamace vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení Vyúčtování za poskytnutou službu, případně do 2 měsíců ode dne zpřístupnění Vyúčtování elektronickou formou (je-li Účastníkovi zpřístupněno pouze elektronicky).
  - b) Reklamace předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí.
  - c) Reklamace týkající se jiných závad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.  
U zboží je lhůta reklamace :
  - d) Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží ABAK (tj. reklamované zboží musí být ABAK přijato nejpozději poslední den záruční lhůty a v případě rozporu s kupní smlouvou poslední den 2 měsíční lhůty).
  - e) V případě, že reklamující uplatní reklamaci přímo u servisu ABAK (viz výše), je povinen uplatnit své nároky vyplývající z odpovědnosti ABAK nejpozději do 7 kalendářních dnů od převzetí zboží v tomto servisu.
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.

#### **V.**

#### **Lhůty pro vyřizování Reklamací**

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

## **VI.**

### **Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby**

1. V případě, že je reklamáce vyúčtování ceny shledána oprávněnou, má Účastník právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby do 30 dnů od vyřízení reklamáce. ABAK je povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování Účastníka za posledních 6 zúčtovacích období, může se ABAK s Účastníkem dohodnout na jiném způsobu vrácení.
2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamáce, který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí Účastníka) se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

## **VII.**

### **1 - Práva kupujícího v případě, že je reklamáce shledána oprávněnou**

#### **a) Rozpor s kupní smlouvou**

1. 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.
2. ABAK je oprávněn 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 odborných 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 reklamáce shledána oprávněnou, má reklamující především právo na odstranění vady ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamáce.
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 pro 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 telefonu objeví postupně více různých vad, umožní ABAK reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamáce záruční vady zboží.

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamáce sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti ABAKu 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 uplatnění reklamáce v servisu ABAKu je reklamující povinen postupovat dle pokynů uvedených v záručním listě.

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamáce 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. ABAK 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 ABAKu oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se servisními listy, které jsou jeho nedílnou přílohou.

### **2 - Reklamáce je shledána neoprávněnou**

V případě, že je reklamáce zboží shledána neoprávněnou, oznámí ABAK tuto skutečnost reklamujícímu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení ABAKu písemně sdělit, zda uhradí opravu zboží dle sděleného návrhu či zda nezáruční opravu nepožaduje. Toto

vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, bude se mít za to, že nezáručí opravu zboží nepožaduje. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle tohoto reklamačního řádu.

### **VIII.**

#### **Vypůjčka telefonu po dobu reklamace**

ABAK 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 ABAKu. V případě jeho poškození má ABAK 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.

### **IX.**

#### **Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží**

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

### **X.**

#### **Náhrada škody**

Nárok na náhradu škody je Účastník oprávněn uplatnit u ABAKu písemně. Bude-li nárok Účastníka uznán oprávněným, poskytne ABAK Účastníkovi náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku "K platbě celkem" uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamace (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.

### **XI.**

#### **Ustanovení společná a závěrečná**

1. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech provozovnách ABAK a na internetových stránkách ABAK.
2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2014.