

## Reklamační řád pro poskytování veřejných služeb elektronických komunikací a dodaného zboží

Dodavatel: POPE servis s.r.o.  
sídlo a provozovna: Mezihoří 2855/2, Praha 9, PSČ193 00  
IČO: 27081745 DIČ: CZ27081745

### I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje:

1. zásady, principy a způsob uplatňování práv a povinností v souladu s Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti POPE servis s.r.o. u fyzických a právnických osob, které služby a zboží odebírají a užívají, a to v souladu a v mezích stanovených právními předpisy upravujícími práva a povinnosti z odpovědnosti za vady služeb a zboží,
2. práva a povinnosti dodavatele jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost prodávajícího za vady zboží a služeb.

### II. Výklad základních pojmů

1. Reklamační - uplatnění práv z odpovědnosti dodavatele za vady poskytnutých služeb a zboží. Reklamační může směřovat proti rozsahu nebo kvalitě poskytnutých služeb, případně proti vyúčtování ceny nebo k vadnému zboží. Reklamační se vždy posuzuje podle obsahu, bez ohledu na její označení.
2. Služby - služby elektronických komunikací poskytované v souladu s aktuálně platnými Všeobecnými obchodními podmínkami dodavatele (dále jen "Všeobecné podmínky") a Ceníkem služeb.
3. Účastník - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s dodavatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva").
4. Vadně poskytnutá Služba - služba, která byla poskytnuta dodavatelem 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.
6. Provozovna dodavatele - jakákoli provozovna registrovaná v Živnostenském rejstříku (tedy provozovny POPE servis s.r.o.).
7. Reklamační oddělení - oddělení nacházející se v provozovně dodavatele.
8. Reklamující - osoba oprávněná uplatňovat reklamaci.
9. Zboží - je služba nebo jakékoliv komunikační zařízení (AP přístroje) a jejich příslušenství (zejména HW routery, switche), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi dodavatelem a kupujícím.
10. Kupující - fyzická nebo právnická osoba, se kterou dodavatel uzavřel kupní smlouvu, na základě které nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
11. Shoda s kupní smlouvou - zboží má jakost a užitné 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 dodavateli veškeré doklady vztahující se k reklamovanému zboží v originálu.
13. Pracovní (Servisní) list - doklad vystavený servisem dodavatele v němž je uveden výsledek posouzení reklamační ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

### III. Rozsah odpovědnosti a záruční doba

1. Dodavatel odpovídá Účastníkovi 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. Dodavatel odpovídá kupujícímu za prodané zboží v rozsahu daném občanským zákoníkem, 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 závady.
3. Dodavatel dále odpovídá za vady zboží po zákonem stanovenou záruční dobu, která činí u nového (nepoužitého) zboží 24 měsíců, pokud není v záručním listu uvedena delší. Záruční doba běží ode dne převzetí zboží kupujícím.
4. 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, její způsob, místo a lhůta

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamační: Reklamační 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 reklamační: Reklamační se uplatňuje písemně nebo osobně v provozovně dodavatele. K podané reklamační je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci (smlouvu, doklady o zaplacení daného zúčtovací období, originál plné moci apod.). O osobně podané reklamační bude dodavatelem pořízen zápis, jehož originál obdrží reklamující.
3. Místo uplatnění reklamační: Reklamační se uplatňuje na adrese POPE servis s.r.o., Mezihoří 2855/2, Praha 9, 19300 .



4. Lhůta pro uplatnění reklamace:  
Služeb :  
a) reklamace vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců od vyúčtování ceny za poskytnuté služby, případně do 2 měsíců ode dne zpřístupnění Vyúčtování elektronickou formou (je-li Účastníkovi zpřístupněno).  
b) reklamace předplacených služeb se uplatňuje do čtrnácti dnů ode dne jejich poskytnutí.  
c) reklamace týkající se jiných závad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů od vadného poskytnutí služby.  
Zboží :  
d) reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží dodavatele (tj. reklamované zboží musí být dodavatelem 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 danou částku do data splatnosti a ve výši vyplývající ze Smlouvy.

#### V. Lhůty pro vyřízení 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 dodavatel. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním distributorem, vyřizuje se reklamace nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení dodavatel.

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

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

#### VII. Práva kupujících

##### Reklamace 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. Dodavatel 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 odborným 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 reklamace shledána oprávněnou, má reklamující především právo na odstranění vady ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace.
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 zboží objeví postupně více různých vad, umožní Dodavatel reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamace záruční vady zboží. Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamace sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti dodavatele 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 reklamace v servisu Dodavatele je reklamující povinen postupovat dle pokynů uvedených v záručním listě. 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. Dodavatel 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 Dodavatelí oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se servisními listy, které jsou jeho nedílnou přílohou.

##### Reklamace shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamace zboží shledána neoprávněnou, oznámí Dodavatel tuto skutečnost reklamujícímu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Dodavatelí 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.



#### VIII. Zápůjčka zařízení po dobu reklamace

Dodavatel 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. 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 dodavateli. V případě jeho poškození má dodavatel 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.

#### 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 dodavatele 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 dodavatele dle tohoto reklamačního řádu. Pokud nebude zboží vyzvednuto v uvedené lhůtě, je dodavatel 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 dodavatel oprávněn reklamované zboží na náklady reklamujícího prodat. V takovém případě je dodavatel oprávněn odečíst si náklady na uskladnění reklamovaného zboží a náklady prodeje.

#### X. Náhrada škody

Nárok na náhradu škody je kupující oprávněn uplatnit u dodavatele písemně. Bude-li nárok kupujícího uznán oprávněným, poskytne dodavatel kupujícímu 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 důvodů ukončení Smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v hotovosti, případně příslušná částka zaslána na adresu Účastníka.

#### XI. Ustanovení společná a závěrečná

1. Reklamační řád je k nahlédnutí v provozovnách firmy POPE servis s.r.o. nebo na internetových stránkách [www.popeservis.cz](http://www.popeservis.cz) případně [www.spolnet.cz](http://www.spolnet.cz).
2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem **1.1.2014**.

