

Reklamační a servisní řád společnosti 2N TELEKOMUNIKACE a.s.

I. Obecné informace, definice pojmů

1. Reklamační a servisní řád společnosti 2N TELEKOMUNIKACE a.s., IC: 26183960 sídlem Praha 4, Modřanská 621/72, PSC 14301, zapsané v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 6613 (dále jen „**společnost**“) upravuje zejména **vztahy mezi společností a koncovým uživatelem** při poskytování záručního či pozáručního servisu a postupu stran při reklamaci zboží, případně žádosti o pozáruční opravu. Tento reklamační a servisní řád platí v otázkách záručního servisu pro kupní smlouvy uzavřené mezi společností a koncovým uživatelem, a to na základě odkazu na tento řád uvedeného v potvrzené objednávce daného zboží; v případě smluv o opravě věci v rámci pozáručního servisu platí tento řád pro smlouvy o opravě věci na základě odkazu na tento řád uvedeného v potvrzeném servisním listu ze strany společnosti (část III. cl. 1. níže).

2. Tento reklamační a servisní řád se řídí právním řádem ČR. Reklamační a servisní řád se použije na veškeré **reklamace a servisní operace společnosti**, nestanoví-li smlouva mezi společností a koncovým uživatelem, případně společností a distributorem, něco jiného, anebo není-li v záručním listu výrobku uvedeno jinak.

3. Koncovým uživatelem se pro účely tohoto řádu rozumí fyzická nebo právnická osoba, která zakoupila zařízení od společnosti nebo od jejího distributora za účelem jeho obvyklého používání.

Spotřebitelem se pro účely tohoto řádu rozumí takový koncový uživatel, který při koupi zařízení nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a neposkytuje za tímto účelem společnosti své IČ.

Objednatelem se pro účely tohoto řádu rozumí koncový uživatel nebo jiný subjekt používající zařízení vyrobené nebo distribuované společností, který si objednal pozáruční servis zařízení.

Zařízením se rozumí jakékoli telekomunikační zařízení, které nese originální označení „2N“.

Záručním servisem je oprava zařízení v rámci poskytnuté záruky za jakost, přesněji vymezená záručním listem, vykonávaná servisem společnosti na základě řádné reklamace zařízení dle ustanovení části II., resp. V. tohoto řádu.

Pozáručním servisem se myslí jakákoli oprava nebo úprava zařízení vykonávaná na základě žádosti zákazníka mimo nebo nad rámec záruky garantované právními předpisy ČR a záručním listem výrobce.

II. Záruka, záruční servis

1. Není-li stanoveno v tomto řádu jinak, řídí se lhůty a další podmínky pro uplatnění záruky jednotlivých zařízení, jakož i omezení a vyloučení záruky, informacemi a pokyny uvedenými v záručních podmínkách, jež jsou součástí záručního listu. Záruční doba počíná běžet dnem instalace provedené pověřenou servisní či montážní firmou, jinak ode dne převzetí zboží koncovým uživatelem. V případě oprávněné reklamace se po jejím vyřízení záruční doba o dobu trvání reklamačního řízení prodlužuje. V případě výměny zboží počíná běžet nová záruční doba dnem následujícím po dni převzetí nového zboží. V případě opravy zboží se záruční doba prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě.

2. K řádnému a neprodlenému vyřízení reklamace je nutná součinnost koncového uživatele spočívající zejména v těchto bodech:

A. Před zasláním zboží společnosti vždy nejprve koncový uživatel kontaktuje technickou podporu společnosti na čísle 261 301 111 nebo e-mailem: support@2n.cz. Technická podpora (TP) rozhodne, zda je nezbytně nutné zboží posílat na opravu nebo zda lze vadu odstranit dálkově. V případě potřeby zaslání zboží na adresu společnosti vygeneruje TP č. RMA („Repair Merchandise Authorization“) a zašle ho společně se servisním listem, který je řádně vyplněný a zasláný zpět nezbytně nutný pro příjem zboží do opravy.

B. Pro případ uplatnění reklamace zboží je nezbytně nutné zaslání:

- a) reklamovaného zařízení
- b) řádně vyplněného servisního listu
- c) stručného a věcného popisu závady, případně jak se závada projevuje
- d) kopie faktury

C. Koncový uživatel je v případě vrácení či výměny zboží povinen zasílat zboží v úplném stavu včetně všech komponentu, příruček, dokladu, návodu a ostatního příslušenství a v původním balení.

Společnost je k vyřízení reklamace oprávněna použít třetí osobu (servisní firmu), za jejíž plnění nicméně v tom případě odpovídá, jakoby tuto činnost provedla, resp. byla povinna provést, sama.

3. Odstranění vad

Společnost garantuje koncovým uživatelům, v případě zboží vyrobeného společností, 30-ti denní lhůtu k provedení opravy zboží. Tato lhůta počíná běžet dnem, kdy bylo zařízení přijato k opravě, včetně veškeré dokumentace dle cl. 2. odst. B. písm. b) - e) této části řádu (v případě předání zařízení bez výše zmiňované dokumentace ode dne dodatečného předání dokumentace). V případě překupovaného zboží je lhůta k opravě určena smluvními podmínkami dodavatelů společnosti.

V případě, že společnost nedodrží svůj závazek k provedení záruční opravy zařízení v předmětné lhůtě, garantuje společnost výměnu zařízení za nové, bez ohledu na opravitelnost vady, a to ve lhůtě do 14-ti dnů ode dne následujícího po dni, kdy měla být oprava provedena.

V případě neodstranitelné vady garantuje společnost výměnu zařízení za nové ve lhůtě 30-ti dnů. Tato lhůta počíná běžet dnem, kdy bylo zařízení přijato k opravě, včetně veškeré dokumentace dle cl. 2. odst. B. písm. b) - e) a odst. C této části řádu (v případě předání zařízení bez výše zmiňované dokumentace ode dne dodatečného předání dokumentace). V případě překupovaného zboží je lhůta k výměně určena smluvními podmínkami dodavatelů společnosti.

Ustanovení § 436 a 437 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění („**ObchZ**“) se nepoužijí.

4. Místem provedení opravy je servisní opravna společnosti na adrese Modřanská 621/72, 143 01 Praha 4, není-li v záručním listu uvedeno nebo dohodou společnosti a koncového uživatele ujednáno jinak. Je-li zařízení přepravováno od koncového uživatele do servisu společnosti a zpět třetí stranou, hradí přepravu do servisu koncový uživatel a společnost hradí přepravu opraveného či vyměněného zařízení zpět ke koncovému uživateli.

5. V případě následného zjištění, že reklamace nesplňuje podmínky pro záruční servis dle záručních podmínek uvedených v záručním listu, případně v tomto řádu, bude koncový uživatel vyzván do 30-ti dnů (od přijetí zařízení k záruční opravě, včetně veškeré dokumentace dle cl. 2. této části řádu) k uzavření smlouvy dle části III. cl. 1. tohoto řádu a vztah mezi koncovým uživatelem a společností se bude dále řídit částí III. tohoto řádu; koncový uživatel je rovněž

oprávněněn vyzvednout si neopravené zboží. V případě, že výzva společnosti zůstane bez jakékoliv reakce ze strany koncového uživatele, uplatní se postup dle části IV. cl. 1. tohoto řádu.

6. Doba trvání reklamace počíná běžet od prvního dne následujícího po dni přijetí reklamovaného zboží a končí dnem vyřízení reklamace. Oprava je považována za dokončenou a reklamace za vyřízenou dnem předání zařízení k přepravě koncovému uživateli, nebo dnem provedení záruční opravy přímo u koncového uživatele, anebo dnem, kdy bylo koncovému uživateli oznámeno, že si může vyzvednout opravené zboží.

7. Řádné odstranění vady opravou nebo výměnou a předání opraveného nebo vyměněného zařízení koncovému uživateli bude koncovým uživatelem a společností písemně potvrzeno v reklamačním protokolu (včetně uvedení způsobu vyřízení reklamace), vyjma situace, kdy dochází k předání zařízení k přepravě koncovému uživateli. V případě, kdy dochází k předání zařízení k přepravě, bude při vyřízení reklamace koncovému uživateli zasláno jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude rovněž uveden způsob vyřízení reklamace. Další případné reklamace vyměněného zboží bude koncový uživatel uplatňovat na základě tohoto reklamačního protokolu, který doplňuje tento reklamační řád a servisní řád. Další případná reklamace bude v tom případě považována za první reklamaci zboží.

8. V případě, že při posouzení reklamované vady společnost zjistí, že reklamace není důvodná, sdělí tuto skutečnost koncovému uživateli bez zbytečného odkladu písemně a odešle zboží na původní adresu koncového uživatele, případně se všemi příslušnými komponenty, příručkami, doklady, návody a ostatním příslušenstvím dle původní objednávky. V tomto případě je společnost rovněž oprávněna účtovat kupujícímu práci nutnou k posouzení a vyřízení (včetně odeslání) neoprávněné reklamace ve výši 870,- Kč za každou i započatou hodinu práce, jakož i náklady opětovného doručení zboží koncovému uživateli. V případě neoprávněné reklamace se záruční doba o dobu vyřízení reklamace neprodlužuje.

9. Záruka se nevztahuje na připojovaný HW a SW třetích stran vzniklých po dni zakoupení zboží. A kromě omezení a vyloučení záruk podle čl. I. odst. 4) záručního listu se záruka nevztahuje na závady a jiná poškození zboží vzniklé:

- a) špatnou montáží, složením či instalací, které jsou v rozporu s návodem ke zboží (montáž)
- b) nadměrným mechanickým opotřebením nebo jiným mechanickým poškozením zboží, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením, včetně nadměrného zatěžování, resp. používáním v rozporu s obsahem návodu ke zboží
- c) účinky elektrického přepětí v rozvodné síti (např. viditelné spálené součásti) nebo výpadkem elektrické sítě
- d) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají svojí teplotou, prašností, vlhkostí, chemickými a mechanickými vlivy prostředí či běžným podmínkám pro použití daného zboží
- e) provedením nekvalifikovaného zásahu či změnou parametru zboží ze strany koncového uživatele (mechanické zásahy, demontáž apod.), nahráním nesprávného firmwaru
- f) přírodními vlivy nebo vyšší mocí
- g) opotřebením věci způsobeným jejím obvyklým užíváním.

10. V případě rozšířené záruky se reklamace řídí stejnými pravidly jako standardní dvouletá záruka. Rozšířená záruka se vztahuje na výrobní a materiálové vady zboží, které se projeví v době záruky, resp. prodloužené záruky. Nevztahuje se na chybu SW, která nebyla kupujícím nahlášena

ve lhůtě dvou let ode dne prodeje. Společnost 2N si v případě rozšířené prodloužené záruky vyhrazuje právo vyřídit reklamaci zařízení výměnou za nové obdobné zařízení.

III. Pozáruční servis

1. Společnost poskytuje pozáruční servis koncovým uživatelům i jiným subjektům, které požadují opravu nebo úpravu zařízení vyrobených nebo distribuovaných společností. V případě pozáruční opravy uzavírá objednatel se společností smlouvu o opravě a úpravě věci. Smlouva je uzavřena okamžikem přijetí řádně vyplněného servisního listu servisem společnosti a jeho potvrzením odeslaným objednateli e-mailem, faxem nebo prostřednictvím komunikace na webové stránce společnosti, s tím, že smlouva je uzavřena i bez určení ceny.

2. K řádnému a neprodlenému vyřízení pozáruční opravy je nutná součinnost objednatele spočívající zejména v zaslání zařízení, které má být opraveno, a stručného a výstižného popisu vady, jakož i informace, zda si objednatel přeje opravit veškeré diagnostikované vady, nebo provést pouze jím specifikovanou opravu. V případě, že objednatel opomene uvést specifikaci opravy a tato není zřejmá ani ze servisního listu, prostřednictvím kterého opravu objednával, má se za to, že si objednatel přeje provést opravu kompletní.

3. Společnost má v odůvodněných případech právo zadržet zařízení k zajištění úhrady dlužné částky za pozáruční opravu zařízení včetně příslušenství a nákladu s opravou souvisejících. Práva a povinnosti stran v případě uplatnění zadržovacího práva servisu společnosti se řídí ustanovením § 175 a násl. zákona č. 40/1964 Sb. Občanského zákoníku v platném znění („**ObcZ**“).

4. Společnost poskytuje záruku 6 měsíců za práci na opravě.

5. Místem přijetí k opravě je servisní opravna společnosti na adrese Modřanská 621/72, 143 01 Praha 4. Je-li zařízení přepravováno od objednatele do servisu společnosti a zpět třetí stranou, hradí přepravu do servisu i zpět objednatel. Objednatel hradí rovněž jakékoliv další výdaje vyplývající z dopravy opravovaného zařízení.

6. Oprava je považována za dokončenou (v závislosti na požadavcích uvedených v servisním listu) dnem předání zařízení k přepravě objednateli, nebo dnem provedení pozáruční opravy přímo u objednatele, anebo dnem, kdy bylo objednateli e-mailem zasláným na elektronickou adresu objednatele, kterou uvedl v servisním listu, oznámeno, že si může vyzvednout opravené zboží.

7. Řádné provedení opravy a předání opraveného zařízení objednateli bude písemně objednatelem a společností potvrzeno, vyjma situace, kdy dochází k předání zařízení k přepravě objednateli. V případě, kdy dochází k předání zařízení k přepravě, bude při vyřízení reklamace koncovému uživateli zasláno sdělení (potvrzení) o provedení opravy.

IV. Další práva a povinnosti společnosti a objednatelů, resp. koncových uživatelů

1. Není-li zařízení přepravováno ze servisu společnosti třetí stranou, objednatel, resp. koncový uživatel, který předal zařízení k záruční či pozáruční opravě, je povinen vyzvednout si opravené zařízení do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy měl být proveden servisní zásah, a byl-li tento zásah proveden později, do jednoho měsíce od vyzvednutí o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění dle aktuálního ceníku společnosti, a to ve výši 100,- Kč

za každý započatý den uskladnění. Nevyzvedne-li si objednatel, resp. koncový zákazník věc ve lhůtě 6 měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má společnost právo věc prodat. Dojde-li k prodeji nevyzvednutého zařízení, vyplatí se objednateli, resp. koncovému zákazníkovi výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy, poplatku za uskladnění, nákladu prodeje a nákladu na převod peněžních prostředků objednateli resp. koncovému uživateli. Právo na výtěžek je objednatel, resp. koncový zákazník povinen uplatnit u společnosti písemnou formou.

2. Na žádost objednatele, resp. koncového uživatele může být oprava provedena i mimo servisní opravnu společnosti. V takovém případě je však objednatel povinen navíc společnosti, jak při záručních, tak i při pozáručních opravách, uhradit cestovní náklady viz níže uvedené sazby dle skutečné ujeté vzdálenosti do místa opravy a zpět.

Doprava (osobní automobil - ceny za 1 km)		
1.	Mimo město	11 Kč
2.	Ve městě	13 Kč
3.	Čas strávený na cestě (hod)	300 Kč

Na písemné vyžádání může být doprava po Praze fakturována paušální sazbou 650,- Kč.

V. Zvláštní část týkající se spotřebitelů

1. Tato část reklamačního a servisního řádu platí pouze pro kupní smlouvy uzavřené v režimu ObcZ, tj. v případě koncového uživatele, který je fyzickou osobou - spotřebitelem. Tato část reklamačního a servisního řádu tedy neplatí pro smlouvy uzavřené mezi společnostmi a (i) firmou - obchodní společností, (ii) subjektem podle § 261 odst. 2 ObchZ, nebo (iii) fyzickou osobou - podnikatelem; v uvedených případech se uplatní pouze jiné části reklamačního a servisního řádu mimo tuto část.

2. Bez ohledu na shora uvedené, pokud tato část reklamačního a servisního řádu nestanoví jinak, platí ustanovení reklamačního a servisního řádu podle částí **I., II. a IV.** také pro tuto část, která jinak upravuje zvláštní podmínky pro délku záruky, rozdělení nákladu spojených s jejím uplatněním, a postup pro odstraňování vad zboží.

3. Tato část reklamačního a servisního řádu plní co do informací v nich obsažených rovněž funkci záručního listu, a to ve spojení s údaji obsaženými v příslušné faktuře na každou jednotlivou zásilku obsahující zboží. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva spotřebitele, která se ke koupi zboží váží podle zvláštních právních předpisů.

4. Délka záruky je 24 měsíců, pokud není v záručních podmínkách, jež jsou součástí záručního listu, uvedena lhůta delší. Náklady na vyřízení oprávněné reklamace nese společnost.

5. Odstranitelné vady

Jde-li o vadu odstranitelnou, má spotřebitel právo na bezplatné odstranění vady. Není-li odstranění vady zboží úměrné povaze vyskytující se vady, má spotřebitel právo na výměnu zboží za zboží jiné se stejnými parametry. Pokud zboží není v den uplatnění reklamace na skladu, garantuje společnost výměnu zboží za nové, bez ohledu na opravitelnost vady. Zboží bude spotřebiteli zasláno na náklady společnosti.

6. Neodstranitelné vady

Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání užívání zboží jako zboží bez vady, má spotřebitel právo na výměnu zboží.

7. Reklamacе včetně odstranění vady bude vyřízena do 30-ti kalendářních dnů, pokud se spotřebitelem nebude dohodnuta lhůta delší. Počátek běhu uvedené lhůty je podmíněn předložením dokumentace obdobně jako dle cl. 2. části II. tohoto reklamačního a servisního rádu. Cl. 7. části II. se rovněž použije obdobně.

8. Tato část reklamačního a servisního rádu je vypracována v souladu s příslušnými ustanoveními ObcZ a zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele v platném znění.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Tento reklamační a servisní řád vstupuje v platnost a účinnost dnem **01.09. 2011** a platí na dobu neurčitou. Pro sdělení podle tohoto reklamačního a servisního rádu lze použít komunikační prostředky na dálku, a to e-mail, fax nebo komunikaci na webové stránce společnosti.

2. V případě existence více časových verzí reklamačního a servisního rádu během vyřízení záruční nebo pozáruční opravy se reklamacе řídí zněním, které bylo zpřístupněno na internetových stránkách společnosti v době přijetí reklamacе společností k vyřízení na adrese: www.2n.cz

3. Společnost si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního a servisního rádu s účinností ke dni zveřejnění na internetových stránkách společnosti.