



ČEZNET

Reklamační řád pro zařízení

ÚČINNÝ OD 1. 1. 2022

I. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tento dokument (dále jen „Reklamační řád“) představuje souhrn práv a povinností a informace o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění práva z vadného plnění spojených s veškerými elektronickými zařízeními (dále jen „Zařízení“), které jsou předmětem kupní smlouvy mezi zákazníky a společností ČEZNET s.r.o., se sídlem Vilémovská 1602, 347 01 Tachov, IČO 26378191, DIČ CZ26378191, zápis v obchodním rejstříku pod sp. zn. C 17495, vedená u Krajského soudu v Plzni (dále jen „ČEZNET“).
2. Reklamační řád je zpracován v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoEK“).

II. ODPOVĚDNOST ČEZNET

1. ČEZNET odpovídá zákazníkovi, že Zařízení při převzetí nemá vady. Zejména ČEZNET odpovídá zákazníkovi, že v době, kdy zákazník Zařízení převzal:
 - a. Má Zařízení vlastnosti, které jsou uváděny v technické dokumentaci k Zařízení, případně které ČEZNET nebo výrobce Zařízení popsal nebo které zákazník očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné;
 - b. Zařízení se hodí k účelu, který pro jeho použití ČEZNET uvádí nebo ke kterému se Zařízení tohoto druhu obvykle používá;
 - c. Zařízení odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku;
 - d. Zařízení vyhovuje požadavkům právních předpisů.
2. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že Zařízení bylo vadné již při převzetí.

3. Za vadu nelze považovat změnu vlastnosti Zařízení, která vznikla v důsledku jeho opotřebení, nesprávného používání, nedostatečné nebo nevhodné údržby, v důsledku přirozených změn materiálů, z nichž je zboží vyrobeno, v důsledku jakéhokoliv poškození zákazníkem či třetí osobou nebo jiného nesprávného zásahu.
4. Za vadu rovněž nelze považovat zejména případy, kdy vada vznikla:
 - a. Elektrickým přepětím Zařízení;
 - b. V důsledku neodborné instalace či obsluhy Zařízení;
 - c. Nedovolenými zásahy do technické podstaty Zařízení či pokusu o neodbornou manipulaci či opravu Zařízení;
 - d. Prokazatelným užíváním v prostředí, které není vhodné pro využívání elektrických zařízení (například ve vlhkém či prašném prostředí, vystavené vysokému působení slunečního světla, tepla či jinými blíže nespecifikovanými negativními vnějšími vlivy).

III. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ

1. Uplatnění práv z vadného plnění (dále jen „Reklamací“) Zařízení je zákazník povinen provést jedním z následujících způsobů:
 - a. Osobně na kterékoliv pobočce ČEZNET;
 - b. Telefonicky prostřednictvím kontaktní linky uvedené na internetových stránkách www.ceznet.cz
2. Zákazník je při Reklamací povinen doložit nabytí Zařízení od ČEZNET (například prostřednictvím účtenky, faktury, apod.).
3. Zákazník je povinen provést Reklamací Zařízení nejpozději do 24 měsíců od okamžiku, kdy převzal Zařízení. V případě uplatnění pozdější Reklamací je ČEZNET oprávněn Reklamací odmítnout.

IV. PRÁVA ZÁKAZNÍKA PŘI VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. Nahlášenou poruchu nebo vadu se ČEZNET pokusí nejdříve opravit vzdáleně, je-li to možné; pokud se poruchu nebo vadu vzdáleně nepodaří opravit, kontaktuje ČEZNET zákazníka, aby se dohodli na dalším postupu.
2. V případě, že je Reklamací shledána oprávněnou, má zákazník právo na bezplatné odstranění vady, za kterou je považováno především oprava Zařízení či výměna jeho vadné součásti.
3. V případě, že Zařízení má takové vady, které znemožňují jeho využití pro běžné účely, má zákazník rovněž právo na:
 - a. Odstranění vady dodáním nového Zařízení bez vady;
 - b. Přiměřenou slevu z kupní ceny;
 - c. Odstoupení od smlouvy.

4. Zákazník je povinen sdělit ČEZNET, jaké právo si zvolil, při oznámení Reklamace, anebo bez zbytečného odkladu po oznámení Reklamace. Provedenou volbu již zákazník není bez souhlasu ČEZNET oprávněn změnit, pokud zákazník nežádal o opravu vady na Zařízení, která se ukáže jako neopravitelná.
5. V případě dodání nového Zařízení je zákazník povinen na své náklady vrátit původní Zařízení, a to na jakékoliv pobočce ČEZNET, zasláním poštou na adresu ČEZNET, s.r.o., Vilémovská 162, Tachov, PSČ 347 01 či předáním Zařízení zaměstnanci ČEZNET či jiné osobě zajišťující instalaci služeb elektronických komunikací či Zařízení.
6. V případě, že zákazníkovi vznikne na základě provedené Reklamace nárok na dodání nového Zařízení, přičemž tento typ Zařízení již není k dispozici, dodá ČEZNET zákazníkovi takový typ Zařízení, který se nejvíce blíží původnímu typu Zařízení, a to s ohledem na vlastnosti a cenu Zařízení. Zákazník má v takovém případě rovněž nárok na dodání jiného typu Zařízení s jinými vlastnostmi a v jiné cenové hladině – případný doplatek či nedoplatek jde k tíži té smluvní strany, na jejíž straně vznikl.
7. V případě, že je Reklamace shledána neoprávněnou, kontaktuje ČEZNET zákazníka telefonicky s návrhem ceny opravy či dodání nového Zařízení. Původní Zařízení ČEZNET dle požadavku zákazníka zašle společně s novým Zařízením. Po úhradě nákladů na dopravu je zákazník oprávněn požadovat zaslání samotného původního Zařízení.

V. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

1. ČEZNET je povinen vyřídit Reklamaci zákazníka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se se zákazníkem nedohodne na lhůtě delší.
2. Po vyřízení Reklamace kontaktuje ČEZNET zákazníka za účelem dohodnutí způsobu předání opraveného či nového Zařízení. ČEZNET předá zákazníkovi Zařízení způsobem:
 - a. Osobně na dohodnuté pobočce ČEZNET;
 - b. Zasláním poštou na adresu zákazníka;
 - c. Osobně prostřednictvím osoby zajišťující instalaci služeb elektronických komunikací či Zařízení v dohodnutém termínu.
3. Zákazník je při předání Zařízení povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě nutnosti opakovaného zaslání Zařízení či opakované potřeby asistence osoby zajišťující instalaci služeb elektronických komunikací či Zařízení z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti zákazníka je ČEZNET oprávněn požadovat úhradu zmařených nákladů dle platného Ceníku.
4. V případě, že je Reklamace shledána neoprávněnou a zákazník nepožaduje vrácení původního Zařízení, ČEZNET jej na své náklady zlikviduje.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. V otázkách tímto Reklamačním řádem výslovně neupravených se použije platná a účinná právní úprava na území České republiky.
2. ČEZNET si vyhrazuje právo tento Reklamační řád jednostranně měnit anebo zrušit.
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti 1.1.2022.