

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Pro účely tohoto Reklamačního řádu mají následující výrazy níže definovaný význam:
 - 1.1.1. Poskytovatel – obchodní společnost Arakis, s.r.o., IČ 04081897, se sídlem České Budějovice 2, Třebínská 1758/11, PSČ 370 05, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 2363;
 - 1.1.2. Zákazník – fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytování Služeb elektronických komunikací nebo kupní smlouvu;
 - 1.1.3. Služby – Služby elektronických komunikací poskytované v souladu s aktuálně platnými VOP a Ceníkem Poskytovatele na Základě smlouvy o poskytování Služeb elektronických komunikací uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem;
 - 1.1.4. Zboží – jakákoli komunikační zařízení (Koncová zařízení a jiné přístroje) a jejich příslušenství, která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Zákazníkem;
 - 1.1.5. Reklamace – proces uplatnění práv z odpovědnosti Poskytovatele za vady poskytnutých Služeb nebo Zboží a vyřizování tohoto uplatnění ze strany Poskytovatele;
 - 1.1.6. VOP – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele v platném znění.
- 1.2. Tento Reklamační řád upravuje:
 - 1.2.1. Práva a povinnosti Poskytovatele jako poskytovatele Služeb a Zákazníků, kterým jsou Služby poskytovány, a to v souladu právními předpisy upravujícími práva z odpovědnosti za vady Služeb (dále jen „Reklamace služeb“); a
 - 1.2.2. Práva a povinnosti Poskytovatele jako prodávajícího Zboží a Zákazníků, kterým je Zboží prodáváno, a to v souladu s právními předpisy upravujícími práva z odpovědnosti za vady Zboží (dále jen „Reklamace zboží“).
- 1.3. Pro výklad tohoto Reklamačního řádu se použijí VOP. Pojmy uvedené v tomto Reklamačním řádu s počátečním velkým písmenem mají význam definovaný ve VOP, odst. 1.1 tohoto Reklamačního řádu nestanoví jinak.

2. REKLAMACE SLUŽEB

- 2.1. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:
 - 2.1.1. Služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
 - 2.1.2. Služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům, nebo
 - 2.1.3. za poskytnutou Službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.
- 2.2. Reklamaci na vyúčtování ceny je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou Službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí Služby. Podání Reklamace nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu, nedohodne-li se Zákazník s Poskytovatelem jinak. Zákazník však může požádat Český telekomunikační úřad, který je v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podání Reklamace má odkladný účinek.

- 2.3. Reklamaci na poskytovanou Službu je Zákazník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo zanikne.
- 2.4. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování Služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení Reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 2.5. Pokud se Poskytovatel a Zákazník nedohodnou jinak, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Zákazníka, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami Služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení Reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv Zákazníka není Poskytovatel poskytující Službu povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušování Služby.
- 2.6. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě se Zákazníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Poskytovatel není povinen nahradit Zákazníkovi škodu, která mu vznikne v důsledku přerušování Služby nebo vadného poskytnutí Služby.
- 2.7. Nevyhoví-li Poskytovatel Reklamaci je Zákazník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne. Podáním námítky není dotčena povinnost uhradit vyúčtovanou cenu, Český telekomunikační úřadu je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost Zákazníka rozhodnout, že podáním námítky se splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu odkládá až do rozhodnutí o námitce.

3. REKLAMACE ZBOŽÍ

3.1. Jakost při převzetí:

- 3.1.1. Pokud má převzaté Zboží nedostatky (např. nemá sjednané nebo oprávněně očekávané vlastnosti, nehodí se k obvyklému nebo sjednanému účelu, není kompletní, neodpovídá jeho množství, míra, hmotnost, nebo jakost neodpovídá jiným zákonným, smluvním nebo i předmluvním parametrům), jedná se o vady Zboží, za které Poskytovatel odpovídá.
- 3.1.2. Zákazník může u Poskytovatele uplatnit nejpozději do dvou let od převzetí Zboží podle svého požadavku nárok na bezplatné odstranění vady nebo na přiměřenou slevu z ceny; není-li to povaze vady neúměrné (zejména nelze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu), lze uplatnit požadavek na dodání nové věci bez vad nebo nové součásti bez vad, týká-li se vada pouze této součásti.
- 3.1.3. Není-li oprava nebo výměna Zboží možná, na základě odstoupení od smlouvy může Zákazník požadovat vrácení kupní ceny v plné výši.
- 3.1.4. Během šesti měsíců od převzetí Zboží se předpokládá, že vada Zboží existovala již při převzetí Zboží.
- 3.1.5. Poskytovatel není povinen nároku Zákazníka vyhovět, pokud prokáže, že Zákazník před převzetím o vadě Zboží věděl nebo ji sám způsobil.

- 3.1.6. U prodáváného použitého Zboží Poskytovatel neodpovídá za vady odpovídající míře dosavadního používání nebo opotřebení. U věcí prodáváných za nižší cenu Poskytovatel neodpovídá za vadu, pro kterou byla nižší cena sjednána. Místo práva na výměnu má Zákazník v těchto případech právo na přiměřenou slevu.
- 3.1.7. U prodáváného použitého Zboží činí lhůta pro uplatnění vady 12 měsíců.
- 3.2. Zákonná práva z vad:
- 3.2.1. Zákazník je povinen uplatnit reklamaci u Poskytovatele nebo osoby určené k opravě bez zbytečného odkladu od zjištění nedostatku. Učiní-li tak písemně nebo elektronicky, měl by uvést své kontaktní údaje, popis závady a požadavek na způsob vyřízení Reklamací.
- 3.2.2. Zákazník je povinen sdělit Poskytovateli, jaké právo si zvolil při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Změna volby bez souhlasu Poskytovatele je možná jen tehdy, žádal-li Zákazník opravu vady, která se ukáže být neodstranitelná.
- 3.2.3. Nezměnil-li Zákazník své právo z podstatného porušení smlouvy včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy.
- 3.2.4. Zákazník je povinen prokázat nákup Zboží (nejlépe dokladem o koupi). Lhůta pro vyřízení Reklamací běží od okamžiku uplatnění (oznámení) Reklamací. Zákazník předá či doručí Zboží Poskytovateli nebo do místa určeného k opravě současně nebo následně po uplatnění Reklamací. Zboží by mělo být při přepravě zabaleno ve vhodném obalu, aby nedošlo k jeho poškození, mělo by být čisté a kompletní.
- 3.2.5. Poskytovatel je povinen bezodkladně, nejpozději do tří pracovních dnů, rozhodnout o reklamaci, případně o tom, že je k rozhodnutí potřebné odborné posouzení. Informaci o nutnosti odborného posouzení Zákazníkovi této lhůtě sdělí. Reklamaci, včetně odstranění vady, Poskytovatel vyřídí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud se se Zákazníkem písemně nedohodnou na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má Zákazník stejná práva, jako by se jednalo o podstatné porušení smlouvy.
- 3.2.6. Odmítne-li Poskytovatel odstranit vadu věci, může Zákazník požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo odstoupit od smlouvy.
- 3.2.7. Záruční doba se prodlužuje o dobu od uplatnění Reklamací do jejího vyřízení nebo do doby, kdy byl Zákazník povinen si věc vyzvednout. Dojde-li k výměně Zboží nebo jeho části, uplatní se odpovědnost Poskytovatele jako by šlo o koupi nového Zboží nebo jeho části.
- 3.2.8. Není-li umožněno sledovat stav vyřízení Reklamací on-line, zavazuje se Poskytovatel o vyřízení Reklamací Zákazníka informovat podle jeho požadavku e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím SMS.
- 3.2.9. U oprávněné Reklamací náleží Zákazníku náhrada účelně vynaložených nákladů.

4. MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 4.1. Zákazník je oprávněn uplatnit Reklamaci následujícími způsoby:
- 4.1.1. V sídle Poskytovatele na adrese: Třebínská 1758/11, 370 05 České Budějovice 2;
- 4.1.2. E-mailem: helpdesk@arakis.cz;
- 4.1.3. Telefonicky: +420 387 410 817.

5. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 5.1. Tento Reklamační řád se vztahuje na všechny Zákazníky, které jsou fyzickými a právníckými osobami. Ustanovení čl. 3 Reklamačního řádu se nepoužije na práva a povinnosti ze Smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a podnikatelem, který Zboží zakoupil v rámci své podnikatelské činnosti.
- 5.2. V případě sporu týkajícího se poskytované Služby se Zákazník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Český telekomunikační úřad, <http://www.ctu.cz/>. V případě sporu ohledně služeb Poskytovatele, které nejsou službou elektronických komunikací, resp. ohledně Zboží, se Zákazník, který je spotřebitelem, může za účelem mimosoudního řešení sporu obrátit na Českou obchodní inspekci, <http://www.coi.cz/>.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.1.2021.