

Reklamační podmínky

Postup při vyřizování reklamací, podmínky výměny a zapůjčení síťových zařízení

1) Postup při reklamaci zcela vychází ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Každý zákazník má právo zakoupené zboží či služby reklamovat a to ve lhůtách a způsobem uvedeným v zákoně, pokud není ve smlouvě uvedeno jinak. Na reklamaci zboží je zákonem stanovena lhůta 30 dnů. Pro většinu zákazníků však naše společnost nabízí nadstandardní služby, především pak bezplatné zapůjčení zařízení po dobu reklamace nebo servis či výměna zařízení přímo u zákazníka. Všechny aktuální služby a ceny jsou vždy uvedeny na našich internetových stránkách www.klecanynet.cz nebo jsou k nahlédnutí na kontaktním místě (kontaktním místem je myšlena prodejna či kancelář poskytovatele nebo smluvního partnera). Hlášení poruch a závad je možné na infolince k tomu určené.

Aktuální seznam kontaktních míst a telefonních čísel určených pro kontakt je uveden na internetových stránkách www.klecanynet.cz. Poskytovatelem, dodavatelem či pronajímatelem se rozumí firma Marek Bernášek

Uživatelé či zákazníci se rozumí fyzická či právnická osoba, která uzavřela smluvní vztah nebo kupní smlouvu s firmou Marek Bernášek.

2) Poskytovatel se zavazuje odstranit závady na straně poskytovatele, znemožňují-li uživateli zcela využívat smluvených služeb nejpozději do 5 pracovních dnů od jejich nahlášení na infolinku, pokud mu v tom nezabrání objektivní důvody, například nemožnost přístupu ke koncovému místu nebo k jinému zařízení poskytovatele, přerušení dodávky elektrické energie apod.

3) Náklady na odstranění závady nese poskytovatel s výjimkou případů, kdy závadu zavinil uživatel nebo třetí osoba z důvodu na straně uživatele, je-li závada způsobena poruchou na koncové zařízení uživatele nebo jestliže uživatel trval na servisním zásahu i přestože byl uživatel upozorněn na skutečnost, že závada není na zařízení poskytovatele.

4) V případě, že se uživatel domnívá, že poskytované služby svým rozsahem, kvalitou nebo cenou neodpovídají deklarovaným podmínkám, a proto vykazují vady, je oprávněn příslušná práva z odpovědnosti za tyto vady uplatnit na infolince s dodatečným písemným potvrzením. Vady v nesprávně vyúčtovaných pravidelných poplatcích popř. jiných platbách za poskytnuté služby je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců od doručení vyúčtování, jinak uživatelovo právo zanikne. Jiné vady poskytnuté objednané služby je uživatel povinen uplatnit bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 2 (dvou) měsíců od vadného poskytnutí služby.

5) Uplatnění reklamace výše účtovaných pravidelných poplatků popř. jiných plateb za poskytnuté služby nemá odkladný účinek a uživatel je povinen zaplatit účtovanou částku za poskytnuté služby v plné výši do data splatnosti.

6) Uživatel bere na vědomí, že poskytovatel není povinen uhradit uživateli náhradu škody vzniklou důsledkem neposkytnutí služby nebo vadného poskytnutí služby.

7) Uživatel se zavazuje uhradit poplatky podle aktuálně platného ceníku servisních poplatků poskytovatele za jakékoliv servisní úkony vyžádané uživatelem nad rámec odstranění závad či poruch zařízení, které nese poskytovatel na své náklady podle bodu 3) reklamačních podmínek.

8) V případě, že reklamace poskytnutých služeb nebude shledána oprávněnou, je poskytovatel oprávněn po uživateli požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s vyřízením reklamace, a to až do výše 100% těchto nákladů.

9) Veškeré zboží určené k reklamaci je možné doručit dodavateli osobně na příslušné kontaktní místo a to v průběhu běžné pracovní doby. Další nestandardní možnosti reklamace jsou uvedeny na internetových stránkách <http://www.klecanynet.cz>. Při reklamaci zboží je dle zákona zákazník či uživatel povinen udat důvod reklamace, popis zjištěné závady a být v rámci možností plně nápomocen k rychlému a bezproblémovému vyřešení reklamačního případu. Pověřený pracovník vyplní reklamační protokol v součinnosti se zákazníkem či uživatelem. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Kopii tohoto protokolu s uvedením postupu reklamace a odhadovaným datem vyřešení reklamačního případu obdrží zákazník či uživatel jako doklad o přijaté reklamaci. V některých případech je součástí balení výrobku seznam autorizovaných servisů, v tomto případě je nutné reklamaci uplatňovat v těchto servisech.

10) Zapůjčené či pronajaté zařízení zůstává ve vlastnictví pronajímatele. V případě poruchy takového zařízení se pronajímatel zavazuje nejpozději do 5 pracovních dnů poruchu odstranit. Vedlejší náklady na odstranění závady (cestovní náklady, montáž a demontáž či drobný materiál) však nese uživatel, pokud není ve smlouvě dohodnuto jinak. Uživatel je povinen zajistit v rámci možností ochranu pronajatého zařízení, především pak zamezení přístupu a manipulace neoprávněným osobám a zajistit ochranu před případným zničením zařízení pomocí běžně dostupných prostředků. V případě, že porucha či škoda na zařízení přesto vznikla a to vlivem okolností, kterým mohl uživatel předejít, nese i náklady na případnou opravu či výměnu zařízení. V případě, že porucha či škoda vznikla působením třetí strany a uživatel nemohl zajistit taková opatření, aby tomuto předešel, nese také náklady na případnou opravu či výměnu zařízení s tím rozdílem, že pronajímatel má právo tuto částku snížit dle dohody až o 100%.

11) Uživatelé sítě Klecanynet a BHLnet czech mají v určitých případech nárok na zapůjčení zařízení po dobu reklamace. Potřebné zařízení si pak může uživatel vyzvednout oproti jistině po předchozí dohodě na kontaktním místě, nebo si domluvit na infolince výměnu či servis přímo na místě. Uživatel v těchto případech platí přímé náklady s tím spojené dle platného ceníku (především pak cestovné, práci a drobný materiál).

12) Na reklamace zařízení pro klienty připojené na internet prostřednictvím sítě Klecanynet a BHLnet lze, na žádost klienta, pouze však při placeném servisním zásahu, uplatnit tyto zvláštní reklamační postupy:

12 a) bezplatný odvoz zařízení na kontaktní místo technikem. Zařízení si následně vyzvedne zákazník osobně nebo mu bude nainstalováno za standardních servisních podmínek.

12 b) zapůjčení servisního zařízení za 5% standardní ceníkové ceny zařízení denně po dobu reklamace. V této částce je započtena i servisní práce se souvisejícím servisním zásahem, tj. demontáž a následná montáž zařízení a jeho event. základní nastavení (bez cestovních náhrad).

12 c) okamžité zakoupení nového kusu zařízení za standardní ceníkové ceny. V případě následně úspěšné a oprávněné reklamace zařízení může vyreklamované zařízení být:

-odkoupeno dodavatelem za stanovenou zůstatkovou hodnotu po předchozí dohodě s majitelem (zákazníkem)

-zpětně nainstalováno klientovi za standardních servisních podmínek a nově zakoupené zařízení bude odkoupeno za stanovenou zůstatkovou hodnotu po předchozí dohodě s majitelem (zákazníkem).

13) Tyto reklamační podmínky jsou platné od 1. 1. 2007