

# Reklamační řád společnosti WIRACOM s.r.o.

**Účinnost: 12. 2. 2014**

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností WIRACOM s.r.o., se sídlem Čelakovského 701, Rakovník, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 112484, IČ 27447774, DIČ CZ 27447774 (dále jen "WIRACOM"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

## Článek I.

### Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb WIRACOM a nabízená ze strany WIRACOM;
- 1.2 Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany WIRACOM;
- 1.3 Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti WIRACOM za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4. Reklamace služeb a servisních prací**
- 1.4 Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od společnosti WIRACOM zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

## Článek II.

### Rozsah odpovědnosti WIRACOM

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u WIRACOMu odpovídá WIRACOM kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení WIRACOM vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

## Článek III.

### Nároky kupujícího

- 3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady**, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.
- 3.2 Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit**, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřené vzhledem k povaze vady.
- 3.3 Není-li možná oprava**, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.
- 3.4 Pokud kupující neodstoupí**, může požadovat přiměřenou slevu.
- 3.5 Právo na dodání nové věci**, výměnu součásti či odstoupení od kupní smlouvy materiálu kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.
- 3.6 WIRACOM neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem** (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přešpek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

## Článek IV.

### Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno Husovo náměstí 10 Rakovník . Reklamace se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u WIRACOMu tj. kromě vytknutí vad doložit doklad ( popř. fakturu) o zakoupení zboží. Kupující obdrží potvrzení o převzetí zboží k reklamaci.

## Článek V.

### Lhůta pro vyřizování reklamací

WIRACOM vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od kupní smlouvy odstoupit.

## Článek VI.

### Reklamace služeb a servisních prací

Při reklamaci internetových služeb ( nefunkčnost služby, výpadky připojení atd.....) nás kontaktujte na e-mailovou adresu [prodejna.wiracom@gmail.com](mailto:prodejna.wiracom@gmail.com) , nebo na tel. 790 379 013.

Při reklamaci rychlosti připojení dle postupu uvedeného na stránkách [www.wiracom.cz](http://www.wiracom.cz) nás kontaktujte na e-mailovou adresu [prodejna.wiracom@gmail.com](mailto:prodejna.wiracom@gmail.com) , nebo na tel. 790 379 013.

Při reklamaci servisních prací je nutné doložení dodacího listu nebo faktury.

## Článek VII.

### Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

**6.1** Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace podané v době jeho účinnosti.

**6.2** Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí v prodejně WIRACOMu , Husovo náměstí 10, Rakovník a na internetových stránkách [www.wiracom.cz](http://www.wiracom.cz)

**6.3** Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 12. 2. 2014