

## Reklamační řád

---

### Část 1. - Reklamace služeb elektronických komunikací

Článek I.

#### Úvodní ustanovení

Tato část reklamačního řádu upravuje práva a povinnosti účastníků - osob, kterým jsou na základě uzavřené Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací poskytovány společností Nordic Telecom s.r.o., telekomunikační služby - při uplatňování reklamací týkajících se kvality poskytovaných služeb.

Článek II.

#### Výklad základních pojmů

- 1. Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování těchto služeb. Reklamace se vždy posuzuje podle obsahu bez ohledu na její označení.
- 2. Služby** - základní a volitelné služby elektronických komunikací poskytované v souladu se Smlouvou.
- 3. Účastník** - fyzická osoba, se kterou byla na základě objednávky služeb elektronických komunikací (dále jen „Objednávka“) uzavřena Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 4. Nordic Telecom s.r.o.** – společnost Nordic Telecom s.r.o. se sídlem Českomoravská 2408/1a, 190 00, Praha 9, IČ: 04001281.
- 5. Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta Nordic Telecom s.r.o. tak, že její rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, které stanoví zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a další předpisy stanovující podmínky poskytování jednotlivých služeb.
- 6. Závada technického nebo provozního charakteru** (dále též jen „Závada“) - stav, který znemožňuje používat telekomunikační zařízení obvyklým způsobem nebo toto užívání ztěžuje, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry nebo může být příčinou nesprávného účtování služeb.
- 7. Reklamující** - osoba uplatňující reklamaci.
- 8. Smlouva** – Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací uzavřená mezi Účastníkem a společností Nordic Telecom s.r.o., jejíž součástí jsou Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Nordic Telecom s.r.o. (dále jen „Všeobecné podmínky“), aktuální ceník služeb společnosti Nordic Telecom s.r.o. či některé ze zvláštních podmínek jednotlivých služeb.

Článek III.

#### Rozsah odpovědnosti

- 1. Nordic Telecom s.r.o. odpovídá Účastníkovi (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:**
  - i.** služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě nebo
  - ii.** služba nebyla poskytnuta v kvalitě, která odpovídá příslušným předpisům, nebo

iii. pokud cena účtovaná za poskytnutou službu nebyla odpovídající příslušným cenovým předpisům.

2. Další práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti za vady služeb, rozsah této odpovědnosti a otázky náhrady případně způsobené škody jsou podrobně upraveny ve Všeobecných podmínkách.

#### Článek IV.

### Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo a lhůty uplatnění reklamace

**1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:** reklamaci může uplatnit Účastník (v případě právnické osoby osoba oprávněná za právnickou osobu jednat). Třetí osoba může reklamaci uplatnit pouze na základě písemné a ověřené plné moci.

**2. Způsob a místo uplatnění reklamace:** Podrobný popis způsobu a specifikace míst pro uplatnění reklamace jsou uvedeny ve Všeobecných podmínkách.

## Část 2. - Reklamace zboží

#### Článek I.

### Úvodní ustanovení

Tato část Reklamačního řádu stanoví práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících při uzavírání kupní smlouvy se společností Nordic Telecom s.r.o. jakožto prodávajícím, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Nordic Telecom s.r.o. za vady zboží.

#### Článek II.

### Výklad základních pojmů

**1. Zboží** - jakákoli komunikační zařízení a jejich příslušenství či doplňky, která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Nordic Telecom s.r.o. a Kupujícím.

**2. Nordic Telecom s. r. o.** – společnost Nordic Telecom s.r.o. se sídlem Českomoravská 2408/1a, 190 00, Praha 9, IČ: 04001281.

**3. Kupující** - fyzická osoba, se kterou Nordic Telecom s.r.o. uzavřela kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke Zboží.

**4. Zákonná záruka na zboží** – odpovědnost Nordic Telecom s.r.o. za to, že prodané Zboží je po dobu trvání záruky bez vad.

**5. Shoda s kupní smlouvou** - Zboží má kvalitu a užitné vlastnosti vyžadované právními předpisy popisované při prodeji nebo uvedené v kupní smlouvě či má vlastnosti pro dané zboží obvyklé.

**6. Rozpor s kupní smlouvou** - v případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

**7. Reklamace** - uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí jak uplatnění práv, která vyplývají ze Zákonné záruky zboží, tak uplatnění Rozporu s kupní smlouvou.

**8. Reklamující** - oprávněná osoba, která uplatňuje záruku zboží nebo poukazuje na Rozpor s kupní smlouvou.

## **Rozsah odpovědnosti a záruční doba**

**1.** V případě, že se po převzetí Zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit svou reklamaci. Nordic Telecom s.r.o. je odpovědný za Zboží, které prodal a které:

**a)** Neodpovídá stanoveným technickým parametrům nebo se neshoduje s uzavřenou kupní smlouvou.

**b)** Při převzetí nebo v záruční době má vady projevující se Rozporem s kupní smlouvou. Nordic Telecoms.r.o. odpovídá za vady, které se u Zboží objeví v záruční době, která je u nového zboží 24 měsíců, pokud není v Záručním listě uvedena lhůta delší. Záruční doba počíná běžet okamžikem převzetí Zboží Kupujícím.

### **2. Zákonná záruka na zboží se nevztahuje na vady způsobené:**

Neodborným nebo nesprávným používáním Zboží v rozporu s návodem.

Nevhodným skladováním Zboží či provozováním Zboží v nevhodných podmínkách (např. překračujících teplotní či vlhkostní limity určené pro používání Zboží).

Mechanickým poškozením Zboží Kupujícím nebo třetí osobou.

Obvyklým opotřebením Zboží či uplynutím životnosti nebo doby použitelnosti Zboží.

Použitím jiného než výrobcem schváleného příslušenství společně se Zbožím.

Vniknutím cizích látek do Zboží (voda, prach apod.).

## **Právo uplatnit reklamaci, místo a způsob jejího uplatnění**

**1.** Osoby oprávněné k uplatnění reklamace - právo na uplatnění reklamace má Kupující, resp. osoba, která s Nordic Telecom s.r.o. uzavřela kupní smlouvu a která se prokáže platným dokladem o koupi Zboží, nebo platným záručním listem.

### **2. Práva při uplatnění reklamace:**

Jde-li o vadu odstranitelnou, právo na bezplatné, řádné a včasné odstranění vady, právo na výměnu vadného zboží nebo vadné součásti; není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné a není-li takový postup možný, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Jde-li o vadu neodstranitelnou bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Jde-li o vady odstranitelné vyskytující se ve větším počtu nebo opakovaně a bránící řádnému užívání zboží, právo na výměnu vadného zboží nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, právo na přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od kupní smlouvy.

### **3. Místo a způsob uplatnění reklamace - účastník uplatňuje reklamaci zboží tímto způsobem:**

**a)** V případě zakoupení zboží na značkové prodejně nebo v síti partnerských prodejen uplatňuje Účastník reklamaci přímo u svého prodejce.

**b)** V případě nákupu zboží přes e-shop, telefonicky nebo formou přímého prodeje uplatňuje Účastník reklamaci prostřednictvím České pošty nebo jiného poskytovatele poštovních či přepravních služeb - zboží je potřeba zaslat na adresu: Nordic Telecom s.r.o. - centrální sklad, U Továren 256/14, 102 00 Praha 10. Pro platnou Reklamaci je potřeba Zboží doručit s platným kupním dokladem nebo s platným záručním listem. Pokud budete Zboží reklamovat prostřednictvím České pošty, je potřeba do balíku přiložit popis konkrétní závady.

**4.** Potvrzení o reklamaci – Nordic Telecom s.r.o. vydá kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel uplatnil reklamaci, co je jejím obsahem a jaký způsob jejího vyřízení požaduje. Dále Nordic Telecom s.r.o. vydá kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté reklamace Nordic Telecom s.r.o. kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí.

Článek V.

### **Lhůta pro uplatnění reklamace**

Reklamaci je třeba uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady Zboží, na kterou se vztahuje zákonná záruka na zboží, nejpozději však do konce záruční doby. Záruční doba činí 24 měsíců. Nordic Telecom s.r.o. vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamace, tj. ode dne doručení reklamovaného zboží do Nordic Telecom s.r.o. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v záruční opravě. V případě výměny zboží získává kupující záruku novou v délce 24 měsíců.

Článek VI.

### **Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

Reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách [www.nordictelecom.cz](http://www.nordictelecom.cz)

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 15. února 2017.