

## REKLAMAČNÍ ŘÁD FAYN TELECOMMUNICATIONS

Smluvní vztah se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti FAYN Telecommunications s.r.o. (fayn.cz/podminky) v platném znění a zákony ČR, zejména zákonem č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a zákonem č. 89/2012 Sb. občanský zákoník v platném znění. Tento dokument pouze zjednodušeně rekapituluje zásadní oblasti týkající se reklamací.

### 1. Úvodní ustanovení

Tento Reklamační řád stanovuje rozsah odpovědnosti společnosti FAYN Telecommunications s.r.o. (dále jen „Operátor nebo Prodávající“) za vady při poskytování veřejně dostupné telefonní služby a ostatní hlasové služby, a za vady prodaných zařízení. Současně stanovuje základní zásady a principy při uplatňování práv fyzických a právnických osob, kterým jsou poskytovány služby nebo prodáno zařízení.

### 2. Reklamační řád SLUŽEB

Každý zákazník má právo na uplatnění reklamace. Spočívá-li vada veřejně dostupné telefonní služby elektronických komunikací v nesprávně vyúčtované ceně za poskytnutou službu, má Účastník právo reklamovat vyúčtování ceny do 2 měsíců od doručení vyúčtování, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek na povinnost zaplatit za poskytnuté služby ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře.

#### 2.1. Reklamace musí obsahovat:

a) jedná-li se o závadu v poskytování služby: jasné označení, že se jedná o „Reklamaci“, jméno a přímení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Účastníka, číslo stanice (Identifikátor telefonního účtu), identifikaci služby a popis závady;

b) jedná-li se o reklamaci ceny za poskytnuté služby: jméno a přímení nebo obchodní firmu, adresu trvalého pobytu, sídla nebo místa podnikání Účastníka, číslo stanice (Identifikátor telefonního účtu) a označení sporného období a konkrétních položek vyúčtování, kterých se reklamace týká.

Reklamaci je doporučeno uplatnit pomocí formuláře na adrese **form.fayn.cz/reklamace**



Z hlediska titulu účastnictví má právo na uplatnění reklamace:

- a) Účastník;
- b) v jeho zastoupení osoba k tomu písemně zmocněná plnou mocí s úředně ověřeným podpisem;
- c) oprávněný dědic či právní zástupce Účastníka.

Veškerá jednání a korespondenci týkající se uplatněné reklamace vede Operátor výhradně s Účastníkem nebo oprávněnou osobou (viz výše).

## 2.2. Vyřizování reklamace

Poskytovatel je povinen vyřídit uplatněnou Reklamaci stanoveným způsobem a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení Reklamace. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, vyřídit Poskytovatel tuto Reklamaci nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení této Reklamace. Poskytovatel je povinen na každou uplatněnou Reklamaci, která se týká rozsahu, ceny a kvality poskytovaných Služeb vyrozumět Účastníka o uznání nebo neuznání reklamace, tj. zda se jedná o oprávněnou či neoprávněnou Reklamaci. Oznámení je provedeno stejnou cestou, jakou iniciuje na začátku Účastník.

V případě nesouhlasu s výsledkem posouzení Reklamace, se může Účastník obrátit na Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).

## 3. Reklamační řád ZAŘÍZENÍ

Prodávajícím je společnost FAYN Telecommunications s.r.o. Kupující je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi zboží.

### 3.1. Záruční podmínky

V případě, že se po převzetí zboží kupujícím vyskytnou v záruční době vady zboží, může kupující uplatnit reklamaci. Délka záruční doby se řídí platnými ustanoveními zákona. Pokud není uvedeno Prodávajícím jinak, činí lhůta 24 měsíců a začíná běžet dnem převzetí zboží. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou byl výrobek v záruční opravě. V případě výměny za zboží nové, je vydán nový záruční list na plnou délku záruky.



Záruka se nevztahuje na vady vzniklé:

- a) mechanickým poškozením, neodbornou instalací nebo zanedbáním údržby,
- b) používáním zboží v podmínkách, které neodpovídají parametrům daných výrobcem či prodejcem,
- c) výpadkem elektrické sítě,
- d) živly nebo jinou vyšší mocí,
- e) nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci,
- f) pokud se závada projevuje pouze u softwaru, u kterého není odběratel schopen doložit legální způsob nabytí, nebo použitím neautorizovaného softwaru a spotřebního materiálu,
- g) při chybně provedeném upgradu firmware apod.,
- h) neodbornou instalací.

### 3.2. Reklamáce zboží poškozeného dopravou

Kupující je oprávněn odmítnout převzetí zboží od přepravce, které je zjevně poškozeno, nebo je poškozen značným způsobem přepravní obal, který vyvolává důvodnou domněnku, že zboží uvnitř je poškozeno. Pokud bude kupující chtít přesto zboží převzít, je pracovník pošty nebo kurýrní služby povinen s kupujícím sepsat protokol o poškození zásilky. Na jeho základě potom, v případě poškození obsahu balíku, dopravce vyřídí reklamaci. Kupující je povinen rozbalit zásilku v přítomnosti dopravce a zjistit stav doručeného zboží. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel.

### 3.3. Vyřizování reklamace

Kupující doručí reklamované zařízení na vlastní náklady a riziko. Doporučujeme zboží k reklamaci dodat včetně napájecího zdroje, příruček, dokladů, kabelů a ostatního příslušenství a pokud možno v původním nebo náhradním obalu.

Reklamaci je doporučeno uplatnit pomocí formuláře na adrese **[form.fayn.cz/reklamace](http://form.fayn.cz/reklamace)**

Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena do 30 kalendářních dnů. Po vyřízení reklamace dostane kupující jedno vyhotovení reklamačního protokolu, ve kterém bude uvedeno, kdy a jakým způsobem byla reklamace vyřízena, včetně potvrzení o provedení případné opravy a o době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.



Oznámení je provedeno stejnou cestou, jakou iniciuje na začátku Účastník. Pokud byla reklamace vyřízena výměnou zboží, obsahuje reklamační výdejka nové sériové číslo vyměněného zboží.

V případě nesouhlasu s vyřízením Reklamace se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), případně další subjekty, které splňují zákonné požadavky na mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR).

Tento reklamační řád je platný od 26. 7. 2018.

