

## **Reklamační řád**

týkající se zboží zakoupeného u společnosti STARNET, s.r.o.,  
IČ: 26041561, České Budějovice 6, Žižkova tř. 226/3, spisová značka C 10801,  
vedená u Krajského soudu v Českých Budějovicích (dále jen „STARNET“) vydaný  
v souladu s příslušnými legislativními normami, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb.  
(občanský zákoník) a zákonem č. 634/1992 Sb. (o ochraně spotřebitele),  
který specifikuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

### **Článek I.**

#### **Základní pojmy**

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

- 1.1 „Zařízení“ zahrnuje hardware či jiná telekomunikační zařízení, která jsou určena pro využívání služeb STARNET a nabízená ze strany STARNET.
- 1.2 „Zboží“ zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany STARNET.
- 1.3 „Reklamací“ je uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti STARNET za vady zařízení nebo zboží.
- 1.4 „Kupující“ je každá fyzická, nebo právnická osoba, která si od STARNET zakoupila zařízení či jiné zboží.

### **Článek II.**

#### **Rozsah odpovědnosti STARNET**

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u STARNET odpovídá STARNET kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu půl roku 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 dvou let od převzetí.

### **Článek III.**

#### **Práva kupujícího**

- 3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění a to bez zbytečného dokladu. Odstranění vady spočívá zejména v opravě nebo výměně vadné součásti či součástí.
- 3.2 Pokud vadu nelze odstranit, může kupující požadovat dodání nové věci, není-li to vzhledem k povaze vady nepřiměřené.
- 3.3 Není-li možná oprava, výměna součásti či součástí ani dodání ekvivalentní nové věci, má kupující právo odstoupit od smlouvy.
- 3.4 Pokud kupující od smlouvy neodstoupí, může požadovat přiměřenou slevu.
- 3.5 Právo na dodání nové věci, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.

3.6 STARNET neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změn softwarového charakteru), používáním zboží v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem vyšší moci (živelní pohroma), mechanickým poškozením zaviněným zákazníkem, 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 přelepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje.

Tato 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, anebo (bylo-li zboží zakoupeno během instalačního či servisního zásahu od technika společnosti STARNET) též v místě kontaktní kanceláře na adrese Antonína Barcala 1446/26A, 370 05 České Budějovice. Reklamací je nutné uplatnit osobně, případně (po předchozí dohodě se STARNET) je možné i dodání řádně zabaleného zboží skrze balíkovou zásilku s tím, že je třeba předložit (fyzicky doručit) kompletní reklamované zařízení a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u STARNET, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnou legislativní úpravou.

#### **Článek V.**

##### **Lhůta pro vyřizování reklamací**

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

#### **Článek VI.**

##### **Závěrečná ustanovení**

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

6.2 Aktuální znění Reklamačního řádu je v tištěné formě k nahlédnutí v kontaktní kanceláři na adrese Antonína Barcala 1446/26A, 370 05 České Budějovice a na webových stránkách STARNET.

6.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 1. 2018.

Martin Ambrož, jednatel  
STARNET, s.r.o.