



Metropolitní

internet • televize • telefon

Reklamační řád

Společnosti

Metropolitní s.r.o., IČO: 48172481, DIČ CZ48172481,
se sídlem Dobrovského 2366, 580 01 Havlíčkův Brod,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. Zn.: C 3848
jednající jednatelem Davidem Peškem

Účinnost: 1. 1. 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 Metropolitní s.r.o. se sídlem Dobrovského 2366, 580 01 Havlíčkův Brod zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 3848 (dále jen "Metropolitní"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží a služeb.

Článek I.

Výklad základních pojmů

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

- 1.1 Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení určená pro využívání služeb Metropolitní a nabízená ze strany Metropolitní.
- 1.2 Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany Metropolitní.
- 1.3 Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Metropolitní za vady zařízení nebo zboží.
- 1.4 Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od Metropolitní zakoupila zařízení nebo jiné zboží.
- 1.5 Služba** – zahrnuje veškeré služby sjednané s uživatelem ve Smlouvě o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 1.6 Uživatel** – Každá fyzická nebo právnická osoba, která má s Metropolitní sjednanou platnou Smlouvu o poskytování elektronických komunikací.
- 1.7 Zákaznické centrum** – provozovna, umístěná na adrese Chotěbořská 2516, 580 01 Havlíčkův Brod.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti

Rozsah odpovědnosti Metropolitní u zboží

Metropolitní s.r.o.

Sídlo společnosti:
Dobrovského 2366
Havlíčkův Brod
PSČ 580 01

Zákaznické centrum:
Chotěbořská 2516
Havlíčkův Brod
PSČ 580 01

IČ: **48172481**
DIČ: **CZ48172481**
Banka: **ČSOB Havlíčkův Brod**
číslo účtu: **254220388 / 0300**

tel.: **+420 569 333 333**
mobil: **+420 773 777 025**
e-mail: **obchod@metropolitni.cz**
www.metropolitni.cz



Metropolitní

internet • televize • telefon

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u Metropolitní odpovídá Metropolitní 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 6 měsíců, pokud takové zkrácení Metropolitní vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

Rozsah odpovědnosti Metropolitní u služeb

Ve vztahu ke sjednaným službám mezi Metropolitní a Uživatelem ve Smlouvě odpovídá Metropolitní za kvalitu a rozsah dodaných služeb po celou dobu trvání sjednané smlouvy.

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 smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.

3.6 Metropolitní 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 přelepek) 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.

3.7 Metropolitní odpovídá za vady Služby pouze do místa přípojného bodu, který je ve správě Metropolitní a uveden v Předávacím protokolu. Za kvalitu služby ve vnitřní síti uživatele Metropolitní neodpovídá. Metropolitní neodpovídá za vady služby způsobené chováním uživatele, které by mohlo narušit integritu sítě, nezodpovědným chováním uživatele, chováním, které odporuje platnému právnímu řádu.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Metropolitní s.r.o.

Sídlo společnosti:
Dobrovského 2366
Havlíčkův Brod
PSČ 580 01

Zákaznické centrum:
Chotěbořská 2516
Havlíčkův Brod
PSČ 580 01

IČ: **48172481**
DIČ: **CZ48172481**
Banka: **ČSOB Havlíčkův Brod**
číslo účtu: **254220388 / 0300**

tel.: **+420 569 333 333**
mobil: **+420 773 777 025**
e-mail: **obchod@metropolitni.cz**
www.metropolitni.cz



Metropolitní

internet • televize • telefon

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží a sjednaných služeb má kupující v zákaznickém centru Metropolitní na adrese Chotěbořská 2516, 580 01 Havlíčkův Brod, během otevíracích vyhlášených hodin. Reklamací služby a jejího vyúčtování lze podat také elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem, datovou schránkou, nebo písemně skrz poštovní přepravu na adresu tamtéž.

Reklamací zboží 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 Metropolitní, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem 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 platnými právními předpisy.

Reklamací služby a jejího vyúčtování se uplatňuje osobně nebo písemně s tím, že je třeba konkrétně vytknout ve vyúčtování vady a ve službě podrobně popsat závadu, její průběh a čas jejího výskytu.

Článek V.

Lhůta pro vyřizování reklamací

Metropolitní 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 smlouvy odstoupit.

Článek VI.

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

6.2 Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí na zákaznickém centru Metropolitní.

6.3 Tento Reklamační řád nabývá platnosti a

účinnosti dnem 1. 1. 2014

David Pešek, v. r., jednatel

Metropolitní s.r.o.

Metropolitní s.r.o.

Sídlo společnosti:
Dobrovského 2366
Havlíčkův Brod
PSČ 580 01

Zákaznické centrum:
Chotěbořská 2516
Havlíčkův Brod
PSČ 580 01

IČ: **48172481**
DIČ: **CZ48172481**
Banka: **ČSOB Havlíčkův Brod**
číslo účtu: **254220388 / 0300**

tel.: **+420 569 333 333**
mobil: **+420 773 777 025**
e-mail: **obchod@metropolitni.cz**
www.metropolitni.cz