

## Reklamační řád a záruční podmínky účinné ode dne 1.4.2020

Reklamační řád a záruční podmínky společnosti Twistnet, s.r.o., se sídlem Tetčická 1074, Rosice u Brna, IČ: 27692035, společnost je zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 52453 (dále jen „Poskytovatel“ nebo „Prodávající“) upravují postup při uplatňování reklamací poskytovaných služeb elektronických komunikací a dodávaných výrobků (zařízení), tedy práva Uživatele či Kupujícího z odpovědnosti za vady, způsob a lhůty pro jejich uplatnění a tedy záruční podmínky.

Veškeré reklamace jsou řešeny v souladu s platnými právními předpisy, zejména v souladu se zákonem č.127/2005 Sb. o elektronických komunikacích, v platném znění a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

### 1. Reklamace služeb elektronických komunikací

- 1.1. Uživatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací; Uživatelem je každá fyzická nebo právnická osoba, která využívá nebo žádá službu elektronických komunikací.
- 1.2. Uživatel nebo osoba Uživatelem zmocněná na základě plné moci s úředně ověřenými podpisy má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny služeb nebo na poskytnutou službu (včetně reklamací proti rozsahu nebo kvalitě služeb). Reklamace se uplatňují písemně na adresu sídla společnosti. Poskytovatel doporučuje zaslání doporučenou poštou. Pro tento účel lze použít reklamační formulář dostupný www stránkách Poskytovatele. Reklamace by měla obsahovat zejména: jméno, příjmení nebo obchodní firmu Uživatele, adresu trvalého bydliště nebo sídla nebo místa podnikání, adresu místa připojení, číslo smlouvy, popis reklamované služby, popis závady; v případě reklamace směřující proti vyúčtování ceny za poskytnutou službu také spornou částku a sporné období.
- 1.3. Reklamaci na vyúčtování ceny služby je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté služby, jinak právo zanikne. Podání reklamace nemá odkladný účinek a Uživatel se tak nezbujuje povinností reklamovanou cenu za poskytnuté služby řádně a včas v plné výši zaplatit.
- 1.4. Reklamaci na poskytnutou službu je Uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.
- 1.5. Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služeb bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Pokud vyřízení reklamace vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení. Doručení vyřízení reklamace musí být provedeno prokazatelným způsobem.
- 1.6. Pokud dojde k vyúčtování ceny v neprospěch Uživatele, je Poskytovatel povinen vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce ode dne vyřízení reklamace buď formou vystaveného dobropisu nebo formou cenového zvýhodnění (slevy) při dalším vyúčtování, nebylo-li dohodnuto písemně jinak.
- 1.7. Nevyhoví-li Poskytovatel reklamaci podané na vyúčtování ceny služby nebo na poskytnutou službu, je Uživatel oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace. Podrobnosti stanoví zákon o elektronických komunikacích.
- 1.8. Uživatel je oprávněn obracet se na Poskytovatele se stížnostmi týkajícími se práv a povinností ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací a námitkami proti vyřízení reklamace; se stížnostmi je rovněž oprávněn se obrátit na Český telekomunikační úřad.
- 1.9. Subjektem mimosoudního řešení případného spotřebitelského sporu ze smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací je Český telekomunikační úřad ([www.ctu.cz](http://www.ctu.cz)).
- 1.10. Postup při vyřizování reklamací dle této části reklamačního řádu se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od Poskytovatele (zejména zařízení potřebná k užívání služeb). V takových případech se pro vyřízení reklamací použije článek 2. tohoto reklamačního řádu a dále občanský zákoník.

### 2. Reklamace věcí (výrobků, zařízení) zakoupených od Poskytovatele

- 2.1. Poskytovatel je v případě prodeje a koupě věcí (výrobků, zařízení) v postavení Prodávajícího.
- 2.2. Záruční doba na věci zakoupené od Poskytovatele činí 24 měsíců od převzetí věci.
- 2.3. Reklamaci je možné uplatnit u Poskytovatele na jeho adrese nebo vyplněním formuláře dostupného na www stránkách Poskytovatele.
- 2.4. Při uplatnění reklamace je nutné předložit doklad/fakturu o zakoupení věci.
- 2.5. Pokud Kupující uplatní právo na reklamaci věci, potvrdí mu Poskytovatel v písemné formě, kdy reklamaci, a tedy právo z vadného plnění uplatnil, stav převzaté věci, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání (Poskytovatel tedy Kupujícímu potvrdí přijetí reklamace).
- 2.6. Reklamace musí být Poskytovatelem jako Prodávajícím vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Doba od uplatnění reklamace až do doby, kdy je reklamace vyřízena a Kupující je povinen věc převzít, se do záruční doby nezapočítává; o tuto dobu se záruční doba prodlužuje.
- 2.7. Práva závadného plnění Kupujícímu nenáleží, pokud Kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud Kupující vadu sám způsobil.
- 2.8. Další rozsah, podmínky a způsob uplatnění nároků plynoucích z vady věci, jež je předmětem koupě (reklamace), které nejsou uvedeny v tomto reklamačním řádu, se řídí příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění a zákona č. 634/1992 Sb. v platném znění. Další práva Kupujícího, která se ke koupě věci vážou, nejsou dotčena.
- 2.9. Subjektem mimosoudního řešení případného spotřebitelského sporu z kupní smlouvy (tedy v případě zakoupení věci od Poskytovatele) je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

Společnost Twistnet, s.r.o., sídlem Tetčická 1074, Rosice u Brna, 66501, IČ 27692035  
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 52453