

### Reklamační řád společnosti Vole-j.cz s.r.o.

Vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále také jako „NOZ“) a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, obchodní společností Vole-j.cz s.r.o. (dále jen Vole-j.cz), IČ: 01556100, se sídlem Praha, Václava Trojana 1505/16, zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 208240, která je poskytovatelem veřejně dostupných služeb elektronických komunikací podle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

#### Část 1. Reklamace Služeb

##### 1. Definice pojmů

- 1.1. Reklamace - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Vole-j.cz z vadného plnění vzniklého při poskytování Služeb.
- 1.2. Služby - základní a volitelné služby elektronických komunikací poskytované v souladu se Smlouvou.
- 1.3. Účastník - každá osoba, která uzavřela Smlouvu s Vole-j.cz o využívání Služeb.
- 1.4. Smlouva - o poskytování Služby nebo vícero Služeb uzavřená mezi Vole-j.cz a Účastníkem.

##### 2. Rozsah odpovědnosti za vady

- 2.1. Vole-j.cz odpovídá Účastníkovi (s omezeními uvedenými níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech Služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:
  - 2.1.1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě,
  - 2.1.2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě, která odpovídá příslušným předpisům,
  - 2.1.3. pokud cena účtovaná za poskytnutou službu nebyla odpovídající příslušným cenovým předpisům.
- 2.2. Vole-j.cz neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli. Vole-j.cz jedná pouze jako zprostředkovatel takové služby Účastníkovi ze strany třetích osob.
- 2.3. Nad rámec zákonné úpravy Vole-j.cz neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
- 2.4. Další práva a povinnosti vyplývající z odpovědnosti za vady Služeb, případné náhrady způsobené škody jsou podrobně upraveny ve Všeobecných obchodních podmínkách.

#### Část 2. Reklamace Zboží

##### 3. Definice pojmů

- 3.1. Reklamace - jak uplatnění práv, které vyplývají z odpovědnosti za vady Zboží, tak uplatnění rozporu s kupní smlouvou.
- 3.2. Zboží – věc, kterou je komunikační zařízení a jeho příslušenství či doplňky.
- 3.3. Kupující - osoba, se kterou společnost Vole-j.cz s.r.o. uzavřela kupní smlouvu, na základě které získal kupující vlastnické právo na Zboží.
- 3.4. Reklamující - osoba, která na základě záručního listu nebo dokladu o koupi Zboží uplatňuje reklamaci.

##### 4. Rozsah odpovědnosti

- 4.1. V případě, že se po přechodu vlastnického práva ke Zboží na Kupujícího vyskytnou v záruční době vady na Zboží, může Kupující uplatnit reklamaci. Záruční doba začíná běžet zpravidla převzetím Zboží Kupujícím, tj. dnem uvedeným na záručním listě, případně daňovém dokladu (faktuře), není-li v kupní smlouvě uvedeno jinak. Odpovědnost za vady je 24 měsíců. Vole-j.cz může tuto lhůtu prodloužit.

##### 5. Odpovědnost se nevztahuje na vady vzniklé

- 5.1. opotřebením způsobeným obvyklým užíváním Zboží,
  - 5.2. chybnou obsluhou, neodborným nebo neoprávněným zásahem, jakož i použitím, údržbou či instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou,
  - 5.3. mechanickým poškozením vinou zákazníka, poškozením způsobeným nadměrným a nevhodným užíváním, zanedbáním péče o Zboží, vniknutím cizích látek (prachu, vody, a jiných imisí) do zařízení, či poškozením způsobeným vyšší mocí,
  - 5.4. v důsledku přepětí v rozvodné síti,
  - 5.5. Na Zboží s porušenými ochrannými pečeti, nálepkami, sériovými čísly, nebo nesoucí znaky nekvalifikované opravy,
  - 5.6. U Zboží prodávaného za nižší cenu se odpovědnost nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.
- 6. Vole-j.cz neodpovídá**
- 6.1. za případné vady, na které byl Kupující v době uzavírání smlouvy upozorněn a současně převzetí Zboží neodmítl,
  - 6.2. jde-li o věci použité, neodpovídá Vole-j.cz za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí Kupujícím a o něž je předmět zlevněn,
  - 6.3. za případné vady vzniklé přepravou Zboží, je-li přepravní obal značným způsobem poškozený, v takovém případě má zákazník právo Zboží odmítnout. Pokud Zboží přesto převezme, má právo takovou zásilku rozbalit v přítomnosti přepravce.
- 7. Vyřizování reklamace**
- 7.1. Místem pro uplatnění reklamace je prodejce, u kterého bylo Zboží zakoupeno. Případně na kterémkoliv z obchodních míst (poboček) prodejce. Kupující může uplatnit reklamaci osobně, nebo zasláním Zboží k reklamaci přepravní službou (spediční společností, poštou apod.).
  - 7.2. V případě zaslání vadného Zboží k reklamaci přepravní službou - na vlastní náklady - na doručovací adresu prodejce, musí být zásilka viditelně označena nápisem "REKLAMACE" a obsahovat: reklamované Zboží včetně kompletního příslušenství, platný záruční list, popis závady (podrobné označení závady a specifikaci práv, která Kupující v souvislosti s reklamací uplatňuje), případně i další doklady týkající se dodání Zboží, a dostatečné kontaktní údaje Kupujícího (zpáteční adresa, tel. číslo). Zboží, které bude zasláno na náklady Vole-j.cz nebude přijato.
  - 7.3. U záručního listu výrobce (dále také jako „ZLV“) není při zaslání Zboží vyplněno datum prodeje. Je to z důvodu, že záruční list může být vyplněn až na základě převzetí Zboží spotřebitelem (od dopravce). V případě, že byla zásilka převzata a je v pořádku, doplňte datum v ZLV podle data převzetí zásilky, nebo zašlete záruční ZLV s potvrzením o převzetí zásilky s uvedeným datem převzetí na naši adresu. Následně Vám bude vyplněný ZLV doručen zpět.
  - 7.4. V případě zaslání vadného Zboží k reklamaci je Kupující povinen předat Zboží kompletní a ve vhodném obalovém materiálu, jež vyhovuje přepravním požadavkům dodaného Zboží – nejlépe v původním obalu.
  - 7.5. Reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena v přiměřené lhůtě, (zpravidla do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace), pokud se Vole-j.cz s Kupujícím nedohodnou na delší lhůtě. Nebude-li vada odstraněna v přiměřené lhůtě nebo oznámí-li Vole-j.cz Kupujícímu, že vadu neodstraní, může Kupující požadovat přeměřenou slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit.
  - 7.6. Vole-j.cz, po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného Zboží. uzná reklamaci jako oprávněnou a na místě ji vyřídí, není-li možné vyřídít oprávněnou reklamaci ihned, přijme reklamované Zboží do reklamačního řízení a o tomto pořídí písemný zápis.
  - 7.7. Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy má Kupující možnost vyprat, buď právo
    - 7.7.1. na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, nebo
    - 7.7.2. na odstranění vady opravou věci, nebo
    - 7.7.3. na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo

7.7.4. právo na odstoupení od smlouvy.

**7.8.** Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má Kupující právo na odstranění vady, nebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

**7.9.** O způsobu vyřízení reklamace vyrozumí společnost Vole-j.cz Kupující předem dohodnutým postupem (prostředky komunikace na dálku nebo písemně). Pokud bylo Zboží zasláno přepravní službou, bude po vyřízení automaticky zasláno na adresu Kupujícího.

## **8. Vrácení Zboží**

**8.1.** Vrácení zasláního Zboží je možné v souladu s reklamačním řádem a bez uvedení důvodu do 14 dnů (§ 1829 odst.17 a § 1840, NOZ).

**8.2.** Pro kladné vyřízení, vrácení Zboží, musí být vráceno v takovém stavu, jako při dodávce. To znamená v neporušeném kompletním balení včetně dodaného příslušenství, bez viditelných známek použití (sejmuté krycí fólie displeje, fotoaparátu, klávesnice), viditelného poškrábání či dalších známek užívání přístroje! Při nenaplnění této podmínky nebudou vráceny peníze v plné míře.

## **9. Závěrečná ustanovení**

**9.1.** Tento reklamační řád nabývá platnosti 1. 1. 2014.

**9.2.** Tento reklamační řád je k nahlédnutí na internetových stránkách společnosti [www.7call.cz](http://www.7call.cz).

POZN.: ustanovení § 1820 odst. 1 písm. f) NOZ stanoví, že k právu na odstoupení od smlouvy musí být k dispozici formulář pro odstoupení od smlouvy (náležitosti formuláře má stanovit prováděcí předpis – blíže viz nařízení vlády č. 363/2013 Sb., o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv)