

Podmínky prodeje a reklamační řád společnosti Telly s.r.o.

vydané v souladu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku společností Telly s.r.o., IČ: 046 68 529, se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 261099

Článek 1

Úvodní ujednání

- 1.1 Tyto Podmínky prodeje a reklamační řád společnosti Telly s.r.o. (dále jen „Podmínky prodeje“) upravují vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vznikající při prodeji Zboží společností Telly s.r.o. (dále jen „Telly“), jako prodávajícím a fyzickými nebo právníckými osobami, jako kupujícími.
- 1.2 Právní vztahy neupravené těmito Podmínkami prodeje ani jinými Smluvními dokumenty, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů ČR, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 1.3 Tyto Podmínky prodeje se nevztahují na práva a povinnosti Smluvních stran vznikající při poskytování služeb elektronických komunikací společností Telly, ani na reklamaci kvality či ceny za poskytované služby elektronických komunikací.

Článek 2

Definice pojmů

- 2.1 Pro účely tohoto reklamačního řádu jsou definovány následující pojmy:
 - 2.1.1 fyzická nebo právnícká osoba, která si od Telly zakoupila zařízení nebo jiné zboží, se dále označuje jen jako „**Kupující**“;
 - 2.1.2 jakákoliv smlouva, jejímž předmětem je prodej Zboží, se bez ohledu na svůj název (zejm. Smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací) pro potřeby těchto Podmínek prodeje označuje jen jako „**Kupní smlouva**“;
 - 2.1.3 Telly, jako prodávající a fyzická nebo právnícká osoba, jako Kupující, se společně označují jen jako „**Smluvní strany**“;
 - 2.1.4 fyzická osoba, která mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání uzavírá Smlouvu s Telly, se dále označuje jen jako „**Spotřebitel**“;
 - 2.1.5 koncová zařízení, či jiná zařízení určená pro využívání služeb poskytovaných Telly, jež jsou předmětem prodeje, se dále označují jako „**Zařízení**“.
 - 2.1.6 Zařízení a veškeré další výrobky a věci nabízené ze strany Telly se dále označují jen jako „**Zboží**“;
 - 2.1.7 „**Reklamace**“ znamená uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Telly za vady Kupujícím.

Článek 3

Práva a povinnosti Smluvních stran

- 3.1 Prodávající se Kupní smlouvou zavazuje odevzdat Kupujícím Zboží, jenž je předmětem prodeje, a umožnit mu nabytí vlastnické právo ke Zboží a Kupující se za Zboží zavazuje uhradit sjednanou kupní cenu. Není-li kupní cena sjednána Kupní smlouvou, zavazuje se Kupující uhradit kupní cenu ve výši podle ceníku platného v době uzavření Kupní smlouvy.

- 3.2 Kupující je povinen Zboží po převzetí prohlédnout a případné vady bez zbytečného odkladu písemně vytknout Telly. Bude-li Kupujícím doručována poškozená, otevířená či neúplná zásilka, uvede Kupující tuto skutečnost na předávacím protokolu při odmítnutí převzetí zásilky.
- 3.3 Pokud Spotřebitel uzavřel Smlouvu distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory Telly, má právo od Kupní smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být Spotřebitelem odesláno Telly do 14 dnů ode dne převzetí Zboží.
- 3.4 V případě, že Spotřebitel odstoupí od Kupní smlouvy podle čl. 3.3 Podmínek prodeje, má povinnost vrátit Zboží na vlastní náklady Telly do 14 dnů od učiněného odstoupení. Zboží je nutno vrátit nepoškozené, kompletní, včetně příslušenství, návodu či instalačního softwaru, pokud možno v původním obalu.
- 3.5 Telly vrátí Spotřebiteli cenu Zboží do 14 dnů ode dne odstoupení od Kupní smlouvy. Telly není povinna vrátit cenu Zboží dřív, než Spotřebitel jednoznačně prokáže odeslání Zboží. Spotřebitel bere na vědomí, že odpovídá za snížení hodnoty Zboží vzniklé v důsledku nesprávného nebo nevhodného nakládání se Zbožím.

Článek 4

Rozsah odpovědnosti Telly

- 4.1 Telly odpovídá Kupujícím za to, že zakoupené Zboží je při převzetí Kupujícím bez vad a v souladu s Kupní smlouvou, v ujednané jakosti a provedení. Nejsou-li jakost a provedení ujednány, plní Telly v jakosti a provedení vhodných pro účel vyplývajících z Kupní smlouvy, popř. pro účel obvyklý. Vedle ujednaných požadavků musí mít Zboží obvyklé vlastnosti zboží téhož druhu, které může Kupující rozumně očekávat. Telly odevzdá Zboží kupujícím bez zbytečného odkladu po uzavření Kupní smlouvy, nejpozději do 30 dnů, pokud se s Kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Je-li Telly v prodlení s odevzdáním Zboží, může Kupující od Kupní smlouvy odstoupit, nesplní-li Telly svoji povinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu Kupující poskytl. Kupující může od Kupní smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že Telly odmítla plnit nebo je plnění v určeném čase nezbytné s ohledem na okolnosti při uzavření Kupní smlouvy anebo Kupující sdělil Telly před uzavřením Kupní smlouvy, že je dodání v určitý čas nezbytné.
- 4.2 Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí Zboží Spotřebitelem, má se za to, že Zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha Zboží nebo vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže Zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 4.3 Kupující je oprávněn podat Reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se projeví u Zboží v době dvou let od jeho převzetí. U použitého Zboží je možné tuto lhůtu zkrátit na 1 rok, pokud bude takové zkrácení vyznačeno v potvrzení o právech z vadného plnění nebo na prodejním dokladu. Reklamaci by měl Kupující podat bez zbytečného odkladu po zjištění vady. Kupující je povinen po zjištění vady přestat Zboží užívat, aby zamezil vzniku

dalších škod. Telly neodpovídá za škody vzniklé v důsledku takového užití vadného Zboží.

- 4.4 Telly 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 vyšší moci, mechanickým poškozením, bylo-li Zařízení připojeno na jiné než předepsané napájení, přepětím, byla-li 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 chránících citlivé technické prvky uvnitř Zařízení. 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 nebo schváleno.
- 4.5 Je-li Zboží prodáváno za sníženou cenu, neodpovídá Telly za vady, pro které byla cena snížena.

Článek 5 Nároky Kupujících

- 5.1 V případě, že má Zboží při převzetí vady, má Kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro Kupujícího. Telly může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.
- 5.2 Telly odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím Kupujícímu nezpůsobila značné obtíže, přičemž se zohlední povaha Zboží a účel, pro který Kupující Zboží koupil.
- 5.3 Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od Kupní smlouvy, pokud:
- a) se vada projeví opakovaně,
 - b) Telly vadu odmítne odstranit nebo ji neodstraní dle čl. 5.2. Podmínek prodeje,
 - c) je vada podstatným porušením Kupní smlouvy, nebo
 - d) je z prohlášení Telly nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.
- Kupující nemůže od Kupní smlouvy odstoupit, je-li vada Zboží nevýznamná.
- 5.4 Zjistí-li Kupující vadu Zboží, je oprávněn kontaktovat informační zákaznické centrum Telly, kde se domluví na nejvhodnějším způsobu odeslání Zboží a reklamačním postupu. Reklamací lze uplatnit odesláním vadného Zboží na adresu Centrálního skladu Telly Brno uvedenou na webových stránkách Telly (www.telly.cz). Zásilka musí být viditelně označena jako „Reklamacie“ a Kupující je povinen Telly doložit potvrzení o koupi nebo kopii záručního listu a popsat, jak se vada projevuje.
- 5.5 Je-li k opravě určena jiná osoba, vytkne Kupující vadu tomu, kdo je k provedení opravy určen.
- 5.6 Telly je při přijetí vadného Zboží povinna Spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy Spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem Reklamacie, jaký způsob vyřízení Spotřebitel požaduje a kontaktní údaje Spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamacie, dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy, případně písemné odůvodnění zamítnutí Reklamacie.

- 5.7 Spotřebitel je oprávněn se v případě vzniklého sporu z Kupní smlouvy a v souvislosti s ní obrátit na věcně příslušný subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, a to za účelem mimosoudního řešení spotřebitelského sporu ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Ve sporech vyplývajících z prodeje zboží je takovým subjektem mimosoudního řešení sporu Česká obchodní inspekce (www.coi.cz).
- 5.8 Spory mezi Kupujícím a Telly vzniklé při prodeji Zboží rozhodují soudy obecné soustavy soudů České republiky.
- 5.9 Odstoupení od Kupní smlouvy se nedotýká služeb elektronických komunikací poskytovaných Telly.

Článek 6 Lhůta pro vyřízení reklamacie

- 6.1 Telly vyřizuje Reklamacie (a Spotřebitele o tom informuje) bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamacie, pokud se s Kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li Reklamacie vyřízena včas, má Kupující právo požadovat přiměřenou slevu, anebo od Kupní smlouvy odstoupit.

Článek 7 Přechodná a závěrečná ustanovení

- 7.1 Právní vztahy založené Kupní smlouvou, které však smlouva ani další smluvní dokumenty výslovně neupravují, se řídí platnými právními předpisy České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 7.2 Tyto Podmínky nabývají platnosti a účinnosti dnem 6.1.2023 a vztahují se na Kupní smlouvy uzavřené počínaje tímto datem.

Za Telly s.r.o.
Ing. Pavel Ondra, jednatel