

## Reklamační řád

vydaný společností Commander Services, s.r.o., so sídlem: Žitná 23, 831 06 Bratislava,  
IČO : 51183455, zapsaná v OR Okresního soudu Bratislava 1 , vložka číslo 123562/B

### Článek I. Všeobecné ustanovení

- 1.1. Tento reklamační řád upravuje postup při uplatňování reklamace na služby poskytnuté a poskytované společností Commander Services s.r.o., so sídlem Žitná 23, 831 06 Bratislava, IČO: 51183455, zapsaná v OR Okresního soudu Bratislava 1, vložka číslo 123562/B.
- 1.2. Tento reklamační řád je závazný pro Poskytovatele i pro Uživatele.
- 1.3. Tímto reklamačním pořádkem Poskytovatel informuje Uživatele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace, včetně údajů o tom, ke je možno reklamaci uplatnit.
- 1.4. Tento reklamační řád je umístěn na viditelném místě v sídle Poskytovatele a je zveřejněn na webovém sídle Poskytovatele
- 1.5. Momentem instalace GPS do objektu monitoringu Uživatele, případně okamžikem zrealizování jiné objednané služby ze strany Uživatele, Uživatel prohlašuje, že byl seznámený s tímto reklamačním řádem.

### Článek II. – Výklad pojmů

- 2.1. Poskytovatelem se rozumí obchodní společnost Commander Services s.r.o., se sídlem Žitná 23, 831 06 Bratislava, IČO: 51183455, zapsaná v OR Okresního soudu Bratislava 1, vložka číslo 123562/B (dále jen „Poskytovatel“).
- 2.2. Uživatelem se rozumí fyzická osoba nebo právnická osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o poskytnutí služby satelitního monitoringu, resp. smlouvu o poskytování jiné služby, kterou Poskytovatel v rámci své podnikatelské činnosti poskytuje a která má právo na uplatnění nároků z zodpovědnosti za vady (dále jen Uživatel)
- 2.2. Službou se rozumějí služby nabízené Poskytovatelem a to zejména na výlučně služby satelitního monitoringu a další souvisejí služby podle předmětu podnikání Poskytovatele zapsaných v obchodním rejstříku. Službou se pro účely tohoto reklamačního řádu považuje zabezpečení funkčnosti hardwarových komponentů a softwarové aplikace, která je v správě poskytovatele služeb.
- 2.3. Reklamací se rozumí uplatnění práva z zodpovědnosti za vady poskytnuté služby.
- 2.4. Vyřešením reklamace se rozumí ukončení reklamačního řízení odstraněním vady poskytované služby, výměnou za jinou službu, vrácením ceny účtované za poskytnutou vadnou službu, vyplacením přiměřené slevy z ceny účtované za poskytnutou službu nebo odůvodněné zamítnutí reklamace.

### Článek III. – Zodpovědnost za vady

- 3.1. Poskytovatel zodpovídá za to, že služba nabízená Uživateli bude splňovat požadavky na kvalitu nabízené služby a v souladu s charakterem nabízené služby a uzavřenou smlouvou.
- 3.2. Poskytovatel zodpovídá za vady nabízené služby po dobu jejího poskytování Uživateli.

## Článek IV. – Uplatnění reklamace

4.1. Uživatel je oprávněný uplatnit reklamaci:

(a)

– na kvalitu poskytované služby,

– Na správnost ceny vyúčtované za poskytovanou službu, pokud má důvodnou pochybnost, že faktura za službu nebyla vastavená v souladě se smlouvou a ceníkem Poskytovatele.

4.2. Reklamaci musí Uživatel uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu po tom co zjistil vadu poskytované služby, nebo nesprávnost vyúčtované sumy, nejpozději však do 30 dní, jinak právo na reklamaci zaniká

4.3. Reklamaci podle bodu 1 tohto článku může Uživatel uplatnit:

- a) písemně na adresu Poskytovatele,
- b) e-mailem na Hotline linku Poskytovatele nebo na obchodním oddělení Poskytovatele,
- c) osobně v sídle Poskytovatele,

Konkrétní kontaktní údaje Poskytovatele jsou uveřejněné na jeho webových stránkách

4.4. Při uplatnění reklamace, Uživatel vyplní reklamační protokol zveřejněný na webovém stránkách Poskytovatele. V reklamačním protokolu Uživatel uvede svoje identifikační a kontaktní údaje (název obchodního jméne, adresu sídla případně bydliště, telefonní číslo a e-mail), přesně označí a popíše vadu služby a způsob, jak se vada projevuje a také i časové období kdy podle Uživatele došlo k omezení kvality poskytnuté služby.

4.5. Uživatel služby si je vědomý, že volba způsobu reklamace, v případě když se nárok uživatele ukázal jako objektivní je výhradně na straně Poskytovatele.

4.6. Poskytovatel je povinný zákazníka o zvolené volbě bezokladně informovat.

4.7. V případě každé nahlášené vady je Poskytovatel povinný vady v smluvně dojednané reakční době a době opravy odstranit opravou vadné části/celého GPS zařízení a nebo výměnou za novou/nové GPS zařízení..

4.8. Uživatel dále uvede jakým způsobem žádá převzetí vyřešené reklamace (osobní převzetí, zaslání poštou), případně další potřebné údaje.

4.9. V případě reklamace správnosti vyúčtování za poskytnutou Službu musí Uživatel uvést i účtovací období, kterého se reklamace týká.

4.10. Poskytovatel nezodpovídá za případné nesprávné údaje uvedené Uživatelem v ním upatňované reklamaci a za nemožnost doručení písemností na Uživatelem uvedenou kontaktní adresu.

4.11. Reklamační protokol Uživatel zašle Poskytovateli poštou na adresu sídla Poskytovatele, případně e-mailem na adresu Poskytovatele nebo ji uplatní osobně v sídle Poskytovatele.

4.12. Uplatnění reklamace na správnost vyúčtované (fakturované) ceny za poskytnutou službu nemá odkladný účinek na zaplacení úhrady, tj. Nezabavuje Uživatele povinnost zaplatit fakturu v lhůtě splatnosti.

4.13. Poskytovatel si vyhrazuje právo neuznat reklamaci, když snížení kvality služeb způsobili:

- a) okolnosti vylučující zodpovědnost,
- b) neoprávněné zásahy Uživatele a nebo jiných třetích osob, kterým Uživatel umožnil vědomě, a nebo nevědomě a to i svým nedbalostním zasahováním do hardwaru instalovaného Poskytovatelem zasahovat,
- c) když uživatel uplatní reklamaci po uplynutí 30 dní ode dne, kdy vadu poskytované služby a nebo nesprávnost vyúčtování zjisilil.

# Commander

- d) V případě opomenutí a nebo vědomého vyloučení Poskytovatele z procesu reklamačního řízení a řešení vzniknuté vady a její následné opravy třetí stranou bez vědomí Poskytovatele služby.

4.14. Za den začátku reklamačního řízení se považuje den, kdy Uživatel uplatnil reklamaci u Poskytovatele, tj. Den, kdy písemná reklamační žádost je doručena Poskytovateli v souladu s bodem 4.2 a 4.3 tohoto článku. V případě jak uplatněná reklamační žádost neobsahuje všechny požadované údaje podle bodu 4.4. tohoto článku, reklamační řízení začíná dnem doručení všech požadovaných údajů. Když Uživatel na výzvu Poskytovatele nedoplní chybějící údaje, reklamační žádost bude považována za neopodstatněnou.

## Článek V. – Vyřízení reklamační žádosti

5.1. Při osobním uplatnění reklamační žádosti vydá zaměstnanec Poskytovatele Uživateli přijímací protokol, který je potvrzením o přijetí uplatnění reklamační žádosti.

5.2. Při uplatnění reklamační žádosti poštou a nebo prostřednictvím e-mailu doručí Poskytovatel Uživateli potvrzení o přijetí reklamační žádosti na ním uvedenou adresu, případně e-mailovou adresu. Když není možné potvrzení doručit ihned, musí se doručit bez zbytečného odkladu, nejdříve však spolu s dokladem o vyřízení reklamační žádosti. Potvrzení o uplatnění reklamační žádosti se nemusí doručovat, když Uživatel má možnost prokázat uplatnění reklamační žádosti jiným způsobem.

5.3. Poskytovatel prošetří uplatněnou reklamační žádost bez zbytečného odkladu a rozhodne o způsobu vyřízení reklamační žádosti. Po určení způsobu vyřízení reklamační žádosti se reklamační žádost vyřídí ihned, v odůvodněných případech je možné reklamační žádost vyříditi i později. Vyřízení reklamační žádosti však nesmí trvat déle jak 30 dní ode dne jejího uplatnění, pokud se Poskytovatel s Uživatелеm nedohodnou jinak.

5.4. Po uplynutí doby na vyřízení reklamační žádosti uvedené v bodě 5.3. tohoto článku bez informování Uživatele o způsobu řešení uplatněné reklamační žádosti, má Uživatel právo od smlouvy odstoupit

5.5. O vyřízení reklamační žádosti vydá Poskytovatel Uživateli výstupní protokol, nejpozději do 30 dní ode dne uplatnění reklamační žádosti, který je potvrzením o vyřízení reklamační žádosti. Dohromady s odevzdáním výstupního protokolu prodávající splní i svou povinnost, která mu z reklamační žádosti vyplývá.

5.6. O vyřízení reklamační žádosti informuje Poskytovatel Uživatele zasláním e-mailové zprávy dohromady s výstupním a případně i přijímacím protokolem na e-mailovou adresu Uživatele, v případě, pokud Uživatel požádal o zaslání informace o vyřízení reklamační žádosti prostřednictvím e-mailu. Pokud Uživatel požádá o zaslání informace poštou, Poskytovatel zašle výstupní a případně i přijímací protokol na kontaktní adresu Uživatele uvedenou v Reklamační žádosti.

5.7. Poskytovatel je povinný vést evidenci o reklamačních a předložit ji na požádání orgánu dozoru k nahlédnutí. Evidence o reklamačních musí obsahovat údaje o datumu uplatnění reklamační žádosti, datum a způsobu vyřízení reklamační žádosti a pořadové číslo dokladu o uplatnění reklamační žádosti.

## Článek VI. - Způsoby vyřízení reklamační žádosti

6.1. Pokud se na poskytované službě vyskytne vada, kterou je možné odstranit, má Uživatel právo na její bezplatné, včasné a řádné odstranění. Poskytovatel je povinný vadu bez zbytečného odkladu odstranit. O způsobu odstranění vady rozhoduje Poskytovatel.

6.2. Uživatel má právo odstoupit od uzavřené smlouvy:

- a) Pokud nabízená služba vykazuje vadu, kterou je nemožné odstranit a která brání tomu, aby se mohla služba mohla řádně využívat jako služba bez vady.
- b) Jde sice o odstranění vady, avšak Uživatel nemůže pro opakované vyskytnutí vady službu řádně využívat. Za opakované vyskytnutí vady se považuje stav, pokud se stejná vada vyskytne třikrát po jejích nejméně dvou předcházejících odstraněních,

# Commander

- c) Jde sice o odstranitelné vady, avšak Uživatel nemůže pro větší počet vad službu řádně využívat. Za větší počet vad se považují současně tři různé odstranitelné vady, které brání řádnému využívání služby.
- d) Poskytovatel nevyřídí reklamaci v 30-ti denní lhůtě (v tomto případě se má zato, že jde o neodstranitelnou vadu).

6.3. V případech uvedených v bodě 6.2. tohoto článku se může Poskytovatel s Uživatелеm dohodnout na vyřízení reklamace výměnou reklamované služby za jinou.

6.4. Pokud se na nabízené službě objeví jiné neodstranitelné vady, má Uživatel právo na přiměřenou slevu z ceny služby.

6.5. Při vyřizování reklamace poskytnutí slevy z účtované (fakturované) ceny se přihlídnou na charakter vady, dobu jejího trvání a možnost dalšího využívání služby. O výšce poskytované slevy rozhoduje vedení společnosti Poskytovatele. Smluvní nárok na 100% slevu z ceny měsíční fakturované ceny má Uživatel v případě, pokud opakovaně/ dvakrát a více / si Poskytovatel neplnil povinnost podle předcházející věty a neodstranil vady/poruchy nahlášené ze strany Uživatele v stanovené reakční době opravy.

6.6. Poskytovatel vyřídí reklamaci a ukončí reklamační řízení jedním z následujících způsobů:

- a) odstranění vady poskytované služby,
- b) výměnou služby za jinou po předcházející dohodě s Uživatелеm,
- c) vrácením ceny zaplacené za poskytovanou službu (při odstoupení od smlouvy )
- d) vyplacením přiměřené slevy z ceny poskytované služby,
- e) odůvodněným zamítnutím reklamace,

6.7. V případě uznání reklamace týkající se správnosti vyúčtované ceny, Poskytovatel zúčtuje oprávněně reklamovanou cenu za službu v nejbližším účtovacím období, případně obdobích až do vrácení celé oprávněně reklamované ceny. Pokud byla cena účtovaná (fakturovaná) za jednorázově poskytnutou službu, cena ve výši oprávněně reklamované ceny se kupujícímu Uživateli vrátí.

## **Článek VII. – Závěrečné ustanovení**

7.1. Tento reklamační řád nabývá platnost a účinnost dnem 1. Ledna 2019

7.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změny a doplnění tohoto reklamačního řádu bez předcházejícího upozornění.