

Reklamačný poriadok O₂

PRE ALTERNATÍVNE FORMY PREDAJA SPOLOČNOSTI TELEFÓNICA O2 SLOVAKIA, s. r. o.

A *Telefonica* company

O₂

REKLAMAČNÝ PORIADOK

PRE ALTERNATÍVNE FORMY PREDAJA SPOLOČNOSTI TELEFÓNICA O2 SLOVAKIA, s. r. o.

1 VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1 Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok spoločnosti Telefónica O2 Slovakia, s. r. o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863, DIČ: 2020216748, IČ DPH SK2020216748, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B (ďalej len „Telefónica O₂“) upravuje zásady a postupy uplatňované pri reklamáciách Tvaru predávaného spoločnosťou Telefónica O₂ ako predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu a iných alternatívnych predajných kanálov, akými sú podomový predaj a telemarketing spoločnosti Telefónica O₂, a je záväzný pre všetkých Predajcov spoločnosti Telefónica O₂ v prípade, že vykonávajú činnosť v mene spoločnosti Telefónica O₂ a na jej účet. Všetky postupy uplatňované pri reklamáciách podľa tohto reklamačného poriadku vychádzajú z platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na predaj Tvaru v Značkových predajniach spoločnosti Telefónica O₂ a v predajniach zmluvných partnerov Telefónica O₂. Keďže tento reklamačný poriadok nemôže pokryť všetky budúce situácie, môže byť potrebné riešiť jednotlivé zložitejšie prípady individuálnym spôsobom na základe konzultácie.

1.2. Výklad základných pojmov

Balíček O₂

- znamená balenie obsahujúce najmä O₂ SIM kartu, Tvar, Voucher, sprievodné materiály ponúkané TO2 SK.

Ďalší predajca

- je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je s Predajcom v zmluvnom vzťahu, na základe čoho je oprávnená predávať Tvar a Služby v mene a na účet spoločnosti Telefónica O₂ tretím osobám. Ďalším predajcom je napríklad spoločnosť zabezpečujúca podomový predaj alebo predaj prostredníctvom telemarketingu.

Deň predaja

- je deň prevzatia Tvaru a zaplataenia kúpnej ceny uvedenej v doklade o zaplataení. V prípade Prístroja je Zákazník povinný vyznačiť v Záručnom liste deň prevzatia ako deň predaja.

Dodací list

- je dokument vystavovaný spoločnosťou Telefónica O₂ s výpočtom položiek Tvaru a doručený Zákazníkovi spolu s Tvarom.

Predajca

- je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je so spoločnosťou Telefónica O₂ v zmluvnom vzťahu, na základe čoho je v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti oprávnená predávať Tvar a Služby spoločnosti Telefónica O₂ tretím osobám, a to v mene spoločnosti Telefónica O₂ a na jej účet. Predajca zodpovedá za dodržiavanie postupov, určených spoločnosťou Telefónica O₂, v rámci svojho celého predajného reťazca vrátane Ďalších predajcov.

O₂ SIM karta

- je čipová karta pre užívateľa Služieb, ktorá zaisťuje prevádzku v sieti GSM.

Príslušenstvo

- sú všetky doplnky nevyhnutné alebo voliteľné na doplnenie funkcie Prístroja a sú určené na používanie s Prístrojom.

Prístroj

- je zariadenie na použitie v sieťach spoločnosti Telefónica O₂.

Servisný partner

- je fyzická alebo právnická osoba, ktorú výrobca určil na vykonávanie záručných a mimozáručných opráv Tvaru dodaného spoločnosťou Telefónica O₂.

Služby

- sú všetky služby poskytované spoločnosťou Telefónica O₂.

Tovar

- znamená súhrnne Prístroj a Príslušenstvo.

Voucher

- znamená predplatený Telefónica O₂ kredit vo forme „dobíjacieho kupónu“.

Zákazník

- je fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov kúpila Tovar od spoločnosti Telefónica O₂ pre vlastnú potrebu a neuskutočňuje jeho ďalší predaj v rámci svojej podnikateľskej činnosti, ako aj ďalšie osoby, ktoré majú právo uplatňovať nároky z chýb tovaru podľa Občianskeho zákonníka a predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Záručný list

- je sprievodný doklad Prístroja o poskytnutej záručnej dobe a o podmienkach záruky, určený ďalej na záznamy o všetkých záručných opravách, výmenách či zľavách.

Záručný list je neoddeliteľnou súčasťou dodávky Prístroja.

V prípade poškodenia/nedodania Záručného listu sa Zákazník obráti na Reklamačné oddelenie, ktoré mu na základe predloženia dokladu o zaplatení a Dodacieho listu vystaví duplikát Záručného listu.

Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list je neplatný.

Zákazník je povinný v Záručnom liste ako dátum predaja vyznačiť dátum prevzatia Tovar.

Značková predajňa spoločnosti Telefónica O₂

- je predajné miesto, ktoré Telefónica O₂ užíva ako svoju prevádzkareň.

2 PODMIENKY REKLAMÁCIE

2.1 Predmet reklamácie

Predmetom reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku môže byť:

- Tovar kúpený od spoločnosti Telefónica O₂ ako predávajúceho v elektronickom obchode, prostredníctvom

telemarketingu alebo podomového predaja, a to aj v prípade, že Predajca alebo Ďalší predajca, ktorí konajú v mene spoločnosti Telefónica O₂ a na jej účet.

V prípade reklamácie nefunkčného Vouchera alebo nefunkčnej O₂ SIM karty ide o reklamáciu Služby, ktorá sa riadi Reklamačným poriadkom spoločnosti Telefónica O₂ SK pre služby elektronických komunikácií v platnom znení. Práva z chýb môže uplatniť každý, kto splní požiadavky stanovené týmto reklamačným poriadkom.

2.2 Záručné podmienky

Spoločnosť Telefónica O₂ poskytuje podľa platných právnych predpisov Zákazníkovi záruku na akosť, deklarovanú kvalitu a prevádzkyschopnosť Tovar.

Záruka sa nevzťahuje najmä na chyby spôsobené neodborným alebo neoprávneným zásahom (vrátane zmeny softvéru alebo iného zásahu doň), používaním v rozpore s návodom na použitie, vniknutím cudzích látok do Prístroja, nesprávnou údržbou, v prípade poškodenia vplyvom neodvratnej udalosti (živelná pohroma), mechanickým poškodením vinou Zákazníka alebo tretej osoby; v prípade, že bol Tovar pripojený na iné než predpísané napájacie napätie, prepätím alebo ak bola chyba spôsobená v spojení s neštandardným Príslušenstvom. Ďalej sa záruka nevzťahuje na chyby Tovar, na ktorom boli porušené ochranné prvky (plomby) slúžiace na zistenie neodbornej montáže a manipulácie. Záruka nemôže byť uplatnená v prípade, keď je vyžadovaná modifikácia alebo adaptácia na rozšírenie funkcií Tovar oproti kúpenému zhotoveniu, alebo možnosť jeho prevádzkovania v inom štáte, než pre ktorý bol navrhnutý, vyrobený a schválený. Ak bude v priebehu opravy zistené, že sa záruka na reklamovanú chybu nevzťahuje, náklady na takú opravu hradí Zákazník.

Záruka sa taktiež nevzťahuje na chyby zavinené následkom havárie vozidla, v ktorom bol Tovar nainštalovaný, opotrebovaním v dôsledku používania Tovar (škrabance, ošúchanie klávesnice a pod.), nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku (vypadnutie telefónu z držiaka, skrivená alebo zlomená anténa, anténny konektor, odlomené zarážky a vodiace drážky batérie, skrat kontaktov konektora kovovou mincou, sponkou a pod.) alebo nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou mobilného telefónu v autopríslušenstve.

Akýkoľvek zásah do Tvaru má povolené vykonávať iba Servisný partner alebo osoba na to oprávnená podľa osobitných právnych predpisov. Inštaláciu zariadenia, pripojenie ku koncovému bodu siete elektronických komunikácií môže vykonať iba osoba oprávnená na montáž, údržbu a servis telekomunikačných zariadení a vo vymedzených prípadoch aj Zákazník.

Poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva Zákazníka, ktoré sa ku kúpe veci viažu podľa osobitných právnych predpisov.

2.2.1 Podmienky záruky na batérie

Záruka sa nevzťahuje na úbytok kapacity batérie ani na jej úplnú stratu spôsobenú bežným opotrebovaním a dobou používania.

Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú akosť ako v čase predaja len po dobu šiestich mesiacov odo dňa začatia jej používania, pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebovania, čo nie je považované za chybu batérie. Na tento účel sa považuje dátum predaja mobilného telefónu za začiatok používania batérie a za začiatok používania mobilného telefónu, ku ktorému bola táto batéria dodaná. Zákazník prejavom záujmu o kúpu tohto mobilného telefónu spolu s batériou zároveň prejavuje vôľu smerujúcu k začatiu používania batérie spolu s mobilným telefónom v deň ich predaja. Základnou podmienkou zachovania riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas lehoty šiestich mesiacov odo dňa začatia jej používania je používanie tejto batérie výlučne s mobilným telefónom, s ktorým sa dodaná batéria predáva. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo spoločnosti Telefónica O₂ neuznať reklamáciu dodávanej batérie ako dôsledok nedodržania záručných podmienok predávanej batérie. Prejav záujmu Zákazníka o dodávanú batériu s vlastnosťami uvedenými v návode sa v zmysle ust. § 496 ods. 1 Občianskeho zákonníka považuje za dohodu o vlastnostiach, účele a akosti predávanej batérie.

2.3 Záručná doba

Spoločnosť Telefónica O₂ zodpovedá za chyby, ktoré má Tovar pri prevzatí Zákazníkom alebo ktoré sa prejavujú v záručnej dobe. Záručná doba na Tovar je 24 mesiacov a začína plynúť odo Dňa predaja Tvaru Zákazníkovi. Záručná doba na prácu vykonanú Servisným partnerom mimo záruky je 6 mesiacov.

V prípade výmeny Tvaru alebo niektorej jeho súčiastky, na ktorú bola poskytnutá osobitná záruka, začína plynúť nová záručná doba na Tovar alebo vymenenú súčiastku dátumom prevzatia nového Tvaru, resp. dátumom, ktorý bol v protokole pre reklamáciu, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí reklamovaného Tvaru do opravy, dohodnutý ako deň prevzatia reklamovaného Tvaru po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia dňom prevzatia reklamovaného Tvaru po oprave.

Ak je na Tovare, jeho obale alebo v pripojenom návode uvedená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, keď Zákazník v záručnej lehote uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za chyby, a dňom, od ktorého bol Zákazník povinný prevziať opravený Tovar po skončení jeho opravy.

2.4 Miesto na uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

- v ktorejkoľvek Značkovej predajni Telefónica O₂,
- v prípade opravy aj priamo u Servisného partnera určeného pre reklamovaný Tovar (pozri zoznam schválených Servisných partnerov na webových stránkach www.sk.o2.com).

2.5 Posúdenie reklamácie

Ihneď po uplatnení reklamácie je spoločnosť Telefónica O₂ povinná posúdiť oprávnenosť reklamácie Tvaru z hľadiska nasledujúcich ukazovateľov a vydať Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia:

- predloženie platného a riadne vyplneného Záručného listu, ak bol vydaný, prípadne dokladu o zaplatení,
- dodržanie záručnej lehoty,
- neprítomnosť viditeľného mechanického poškodenia Tvaru súvisiaceho s chybou.

Reklamácia bude odmietnutá, najmä ak:

- sa uplatní oneskorene po uplynutí záručnej doby alebo ak zistenie tejto podmienky nie je možné, pretože Zákazník nepredložil ani jeden z dokladov vyžadovaných pri uplatňovaní reklamácie alebo iný hodnoverný doklad, ktorý by nepochybne potvrdzoval, že na reklamovaný Tovar sa vzťahuje tento reklamačný poriadok, alebo že reklamácia je uplatnená včas pred uplynutím záručnej lehoty, alebo tieto skutočnosti Zákazník nepreukázal iným hodnoverným spôsobom,
- v prípadoch, keď Zákazník predloží reklamovaný Tovar bez niektorej jeho chýbajúcej súčasti alebo keď má ísť o jeho výmenu, tiež bez niektorej časti, s ktorou mu bol Tovar predaný,
- ak ide o chyby, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku Telefónica O₂ nezodpovedá z dôvodov v ňom ustanovených alebo vyplývajúcich z platných právnych predpisov.

V prípade odmietnutia reklamácie bude Zákazníkovi ponúknutá mimozáručná oprava - pozri bod 4. Mimozáručné opravy.

Ak Zákazník uplatní reklamáciu riadnym spôsobom a doloží ju tiež potrebnými dokladmi a ním reklamovaným Prístrojom alebo Príslušenstvom a splní tiež ostatné podmienky vyžadované týmto reklamačným poriadkom, bude Zákazník informovaný o tom, že je potrebné odborné posúdenie chyby Servisným partnerom s výnimkou prípadov, keď reklamáciu možno posúdiť priamo na mieste jej uplatnenia.

Ak sa preverením reklamácie zistí, že reklamácia bola uplatnená včas, v záručnej dobe a reklamovaná chyba je chybou, za ktorú zodpovedá spoločnosť Telefónica O₂, má Zákazník práva uvedené v bode 2.6 tohto reklamačného poriadku.

2.6 Spôsoby vybavenia reklamácie Tovar

2.6.1 Vybavenie reklamácie a prekročenie lehoty na vybavenie reklamácie

Reklamáciu chybného Tovar je spoločnosť Telefónica O₂ povinná vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby, najneskôr však do 30 dní odo dňa oznámenia reklamácie.

Telefónica O₂ je povinná, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, Tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.

Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, resp. dlhšie, ako bolo dohodnuté, Zákazník má nárok na:

- výmenu Tovar, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí, alebo
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tovar, ktorú zaň zaplatil, ak má Tovar síce neodstrániteľnú chybu, ale táto chyba nebráni kupujúcemu v jeho riadnom používaní.

Lehota sa nepovažuje za prekročenú, ak predĺženie tejto lehoty zaviniel Zákazník tým, že ani na výzvu nepredložil včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo neposkytol súčinnosť na jej vybavenie, alebo ak o predĺženie lehoty nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme požiadal sám Zákazník. Lehota na vybavenie reklamácie sa považuje za dodržanú, ak bol v rámci nej Zákazník informovaný o spôsobe vybavenia, resp. o alternatívnych spôsoboch vybavenia reklamácie, z ktorých si môže vybrať v zmysle ustanovení reklamačného poriadku a platných právnych predpisov.

O vybavení reklamácie vydá Telefónica O₂ doklad v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

2.6.2 Odstrániteľné chyby

Ak je chyba reklamovaného Tovar odstrániteľná, Zákazník má nárok žiadať:

- bezplatnú opravu Tovar alebo
- výmenu Tovar/jeho súčasti, len ak tým spoločnosť Telefónica O₂ nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť chyby.

2.6.3 Neodstrániteľné chyby

Ak je chyba reklamovaného Tovar neodstrániteľná a Zákazníkovi bráni v riadnom používaní Tovar, Zákazník má nárok na:

- výmenu Tovar,
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí,
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tovar, ktorú zaň zaplatil, ak má Tovar síce neodstrániteľnú chybu, ale táto chyba nebráni kupujúcemu v jeho riadnom používaní.

2.6.4 Opakujúce sa chyby

Ak sa chyba dá odstrániť, ale Zákazník nemôže riadne používať Tovar pre opätovné vyskytnutie tej istej chyby po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre súčasný výskyt aspoň troch samostatných chýb, pričom každá z chýb bráni v riadnom používaní Tovar; v oboch prípadoch pod podmienkou, že Zákazník zároveň tiež vráti chybný Tovar, Zákazník má nárok na:

- výmenu Tovar alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí.

2.7 Vybavenie reklamácie – záručná oprava

Nárok na opravu je Zákazník oprávnený uplatniť na miestach uvedených v bode 2.4 tohto reklamačného poriadku. V prípade, že odosiela Tovar do opravy poštou, je povinný v sprievodnom liste uviesť presný popis chyby, ktorá má byť odstránená.

Ak nie je reklamovaná chyba uznateľná v rámci záruky, postupuje sa v súlade s bodom 4. Mimozáručné opravy. V prípade, že Zákazník pri uplatnení reklamácie požadoval, aby mu bol Tovar po skončení opravy zaslaný, doručí spoločnosť Telefónica O₂ opravený Tovar Zákazníkovi na adresu uvedenú v protokole pre reklamáciu. Inak je Zákazník povinný prevziať Tovar po skončení opravy na mieste, kde uplatnil reklamáciu.

V protokole pre reklamáciu je potrebné uviesť maximálnu zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie (30 dní) odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. odo dňa doručenia oznámenia o reklamácií. V prípade, že reklamácia je vybavená skôr, spoločnosť Telefónica O₂, resp. Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, o tom Zákazníka informuje.

2.8 Vybavenie reklamácie – výmena

V prípade, že Zákazník uplatňuje nárok na výmenu Tovar, je povinný súčasne s chybným Tovarom predložiť tieto doklady:

- Záručný list, ak bol vydaný,
- doklad o zistení chyby, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na výmenu Tovar (napr. protokol pre reklamáciu s vyjadrením príslušného Servisného partnera), a
- doklad o zaplatení.

V prípadoch, že Zákazník požaduje výmenu Prístroja a má právo na ňu právo, poskytne mu Telefónica O₂ Prístroj rovnakého typu.

Ak nemá Telefónica O₂ možnosť na základe oprávnenej požiadavky Zákazníka poskytnúť Prístroj rovnakého typu (napr. z dôvodu, že už nie je v ponuke, nemá ho na sklade), Zákazník má nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí – pozri. bod 2.10 Postup pri odstúpení od kúpnej zmluvy – vrátenie peňazí. Telefónica O₂ môže Zákazníkovi ponúknuť Prístroj iného typu (nedotovaný za nedotovaný, Prístroj z Balíčka O₂ za Prístroj z Balíčka O₂). K novému Prístroju dostane Zákazník nový Záručný list. V prípade Prístroja z Balíčka O₂ Zákazníkovi pri výmene ostáva pôvodná O₂ SIM karta vrátane kreditu.

2.9 Vybavenie reklamácie – odstúpenie od Kúpnej zmluvy

V prípade, že Zákazník má nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy a trvá na ňom, je nutné, aby tak urobil na adrese Telefónica O₂ Slovakia, s. r. o., reklamačné oddelenie, Rožňavská 2, 826 48 Bratislava, a to aj v prípade, keď prevzal reklamovaný Tovar z opravy priamo u Servisného partnera. Nárok na vrátenie peňazí Zákazník uplatňuje na adrese Telefónica O₂ Slovakia, s. r. o., reklamačné oddelenie, Rožňavská 2, 826 48 Bratislava, alebo v ktorejkoľvek Značkovej predajni Telefónica O₂.

2.10 Postup pri odstúpení od Kúpnej zmluvy – vrátenie peňazí

V prípade, že Zákazník uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí, musí spolu s Tovarom predložiť:

- Záručný list, ak bol vydaný, alebo
- doklad o zistení chyby, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí (napr. protokol pre reklamáciu s vyjadrením príslušného Servisného partnera), a
- doklad o zaplatení.

Po splnení vyššie uvedených podmienok vráti Telefónica O₂ Zákazníkovi uhradenú cenu Tovar, a to na účet vedený v banke na území SR, určený Zákazníkom alebo poštovou poukázkou zaslanou na adresu určenú Zákazníkom.

3 OSOBITNÉ USTANOVENIA

3.1 Reklamácia pri prevzatí Tvaru od prepravcu

Ide o reklamáciu chyby zásielky zistenej pri jej preberaní Zákazníkom od zmluvného prepravcu, ako napr. poškodenie, nesprávna alebo neúplná zásielka atď.

3.1.1 Reklamácia pri kontrole obsahu Zásielky

V prípade množstvového nesúladu dodaného Tvaru v porovnaní s Dodacím listom je Zákazník povinný uplatniť chybu bez zbytočného odkladu po prevzatí Zásielky. S touto reklamáciou je možné spojiť aj reklamáciu nefunkčného/nekompletného Tvaru.

3.1.2 Neúplná Zásielka

V prípade doručenia neúplnej zásielky Zákazník zasiela na reklamačné oddelenie spoločnosti Telefónica O₂:

- kópiu Dodacieho listu s vyznačenými nedostatkami,
- kópiu dokladu o zaplatení.

3.1.3 Zamenený Tvar

V prípade zámeny objednaného Tvaru za iný Zákazník zasiela na reklamačné oddelenie spoločnosti Telefónica O₂:

- reklamovaný Tvar,
- kópiu Dodacieho listu s vyznačenými nedostatkami,
- v prípade Prístroja Záručný list,
- kópiu dokladu o zaplatení.

4 MIMOZÁRUČNÉ OPRAVY

Ak sa po uplatnení reklamácie zistí, že nie sú splnené podmienky na uznanie reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku a právnych predpisov, spoločnosť Telefónica O₂ musí Zákazníka o tejto skutočnosti informovať spolu so

zaslaním cenového návrhu predbežnej ceny opravy a oznámenia termínu na vykonanie opravy. V prípade, že Zákazník uplatnil nárok na opravu priamo u Servisného partnera, bude ho o tejto skutočnosti informovať priamo Servisný partner.

V prípade, že spoločnosť Telefónica alebo Servisný partner neobdrží od Zákazníka schválenie cenového návrhu a lehoty na opravu stanovenej v cenovom návrhu, alebo v prípade, že si Zákazník neželá vykonanie opravy, zašle Telefónica O₂ alebo Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, Tvar späť Zákazníkovi.

Ak Zákazník udelí súhlas s cenou opravy a termínom vykonania opravy, Servisný partner odstráni chybu v dohodnutom termíne.

Ak sa v priebehu opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky, najmä ak je skutočná cena opravy vyššia ako predbežná cena opravy, potom je Telefónica O₂, resp. Servisný partner, povinná bez zbytočného odkladu informovať Zákazníka o skutočnej cene opravy bez DPH. Ak Zákazník so zmenenými podmienkami nesúhlasí, zmluva o oprave zaniká a Zákazník je povinný zaplatiť spoločnosti Telefónica O₂ alebo Servisnému partnerovi, ak uplatnil reklamáciu priamo u neho, cenu už vykonaných prác a náhradu vzniknutých nákladov.

V prípade mimozáručnej opravy je Zákazník povinný uhradiť cenu vykonaných prác a účelne vynaložené náklady aj v prípade, keď je Tvar neopraviteľný a bol vrátený bez vykonania opravy.

S Tvarom, ktorý nebude vyzdvihnutý v dohodnutom termíne, bude naložené v súlade s § 656 Občianskeho zákonníka.