

Reklamačný poriadok O₂

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



A *Telefonica* company

O₂

REKLAMAČNÝ PORIADOK

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 Tovar predávaného spoločnosťou Telefónica O2 ako predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu a iných alternatívnych predajných kanálov, akými sú podomový predaj, elektronický obchod a telemarketing spoločnosti Telefónica O2, a je záväzný pre všetkých Predajcov spoločnosti Telefónica O2 v prípade, ak vykonávajú činnosť v mene a na účet spoločnosti Telefónica O2. Všetky postupy uplatňované pri reklamáciách podľa tohto reklamačného poriadku vychádzajú z platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na predaj Tovar v Značkových predajniach spoločnosti Telefónica O2 a v predajniach zmluvných partnerov Telefónica O2. Keďže tento reklamačný poriadok nemôže pokryť všetky budúce situácie, jednotlivé zložitejšie prípady môže byť potrebné riešiť individuálnym spôsobom na základe konzultácie.

1.2. Výklad základných pojmov

Balíček O₂

- znamená balenie obsahujúce najmä O2 SIM kartu, Tovar, Voucher, sprievodné materiály ponúkané spoločnosťou Telefónica O2.

Deň predaja

- je deň prevzatia Tovar a zaplataenia kúpnej ceny uvedenej v doklade o zaplatení. 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 Tovar, ktorý je doručený Zákazníkovi spolu s Tovarom.

Predajca

- je spoločnosť Telefónica O2 a fyzická alebo právnická osoba, ktorá je so spoločnosťou Telefónica O2 v zmluvnom vzťahu, na základe ktorého je v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti oprávnená predávať Služby spoločnosti Telefónica O2 v mene a na účet spoločnosti Telefónica O2 a Tovar vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť tretím osobám. Predajca zodpovedá za dodržiavanie spoločnosťou Telefónica O2 určených postupov v rámci svojho celého predajného reťazca.

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, aby sa užívali s Prístrojom.

Prístroj

- je zariadenie na použitie v sieťach spoločnosti Telefónica O2.

Servisný partner

- je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je výrobcom určená na vykonávanie záručných a mimozáručných opráv spoločnosťou Telefónica O2 dodaného Tovar.

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 zakúpila Tovar od Predajcu pre vlastnú potrebu a neuskutočňuje jeho ďalší predaj v rámci svojej podnikateľskej činnosti, ako aj ďalšie osoby, ktoré majú právo uplatňovať nároky z väd 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 neoddeliteľná súčasť dodávky Prístroja. V prípade poškodenia/nedodania Záručného listu sa Zákazník obráti na Predajcu, ktorý mu na základe predloženia dokladu o zaplatení a Dodacieho listu vystaví duplikát Záručného listu. Neúplný alebo neoprávnené zmenený záručný list je neplatný.

Zákazník je povinný vyznačiť v Záručnom liste ako dátum predaja, 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 zakúpený od Predajcu prostredníctvom elektronického obchodu, telemarketingu alebo podomového predaja. V prípade reklamácie nefunkčného Vouchera alebo nefunkčnej O2 SIM karty ide o reklamáciu Služby, ktorá sa riadi Reklamačným poriadkom Telefónica O2 SK obsahnutým vo všeobecných podmienkach danej služby. Práva z väd môže uplatniť každý, kto splní požiadavky stanovené týmto reklamačným poriadkom.

2.2 Záručné podmienky

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

Záruka sa nevzťahuje najmä na vady spôsobené neodborným alebo neoprávneným zásahom (vrátane zmeny alebo iného zásahu do softvéru), 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, ak bol Tovar pripojený na iné než predpísané napájacie napätie, prepätím alebo pokiaľ bola vada spôsobená v spojení s neštandardným Príslušenstvom. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady Tovar, na ktorom boli porušené ochranné prvky (plomby) slúžiace na zistenie neodbornej montáže a manipulácie. Záruka nemôže byť uplatnená v prípade, ak je vyžadovaná modifikácia alebo adaptácia na rozšírenie funkcií Tovar oproti zakúpenému prevedeniu, alebo možnosť jeho prevádzkovania v inom štáte, než pre ktorý bol navrhnutý, vyrobený a schválený. Pokiaľ bude v priebehu opravy zistené, že sa záruka na reklamovanú vadu nevzťahuje, hradí náklady na takú opravu Zákazník.

Záruka sa taktiež nevzťahuje na vady 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 s mobilným telefónom v autopríslušenstve.

Akýkoľvek zásah do Tovar má povolené vykonávať iba Servisný partner alebo osoba k tomu 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 i 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 opotrebením 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 užívania, pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebenia, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa považuje dátum predaja mobilného telefónu za začiatok užívania batérie a za začiatok užívania 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 užívania batérie spolu s mobilným telefónom v deň ich predaja. Základnou podmienkou zachovania si riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas lehoty šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania je užívanie tejto batérie výlučne s mobilným telefónom, s ktorým sa dodaná batéria predáva. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo Predajcu 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

Predajca zodpovedá za vady, 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 Tovarom Zákazníkovi. Záručná doba na prácu vykonanú Servisným partnerom mimo záruky je 3 mesiace.

V prípade výmeny Tovarom začína plynúť nová záručná doba na Tovar dátumom prevzatia nového Tovarom, resp. dátumom, ktorý bol v protokole pre reklamáciu, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí reklamovaného Tovarom do opravy, dohodnutý ako deň prevzatia reklamovaného Tovarom po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia, dňom prevzatia reklamovaného Tovarom po oprave.

V prípade výmeny niektorej súčiastky Tovarom je záručná

doba na túto súčiastku 3 mesiace a začína plynúť dátumom prevzatia Tovarom resp. dátumom, ktorý bol v protokole pre reklamáciu, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí reklamovaného Tovarom do opravy, dohodnutý ako deň prevzatia reklamovaného Tovarom po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia, dňom prevzatia reklamovaného Tovarom po oprave.

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

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

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 Predajca povinný posúdiť oprávnenosť reklamácie Tovarom 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 Tovarom súvisiaceho s vadou.

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, v ktorých Zákazník predloží reklamovaný Tovar bez niektorej jeho chýbajúcej súčiastky, alebo, ak má ísť o jeho výmenu, tiež bez niektorej časti, s ktorou mu bol Tovar predaný,
- ak ide o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku Predajca 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 vady Servisným partnerom s výnimkou prípadov, keď je posúdenie reklamácie možné priamo na mieste jej uplatnenia.

Ak sa preverení reklamácie zistí, že reklamácia bola uplatnená včas, v záručnej dobe a reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá Predajca, má Zákazník práva uvedené v bode 2.6 tohto reklamačného poriadku.

2.6 Spôsoby vybavenia reklamácie Tovarom

2.6.1 Vybavenie reklamácie a prekročenie lehoty na vybavenie reklamácie

Reklamáciu vadného Tovarom je Predajca povinný vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady, najneskôr však do 30 dní odo dňa oznámenia reklamácie.

Predajca je povinný, 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, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tovarom, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí, alebo
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného

Tovarom, ktorú zaň zaplatil, ak má Tovar síce neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní.

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, pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme požiadal sám Zákazník. Lehota na vybavenie reklamácie sa považuje za dodržanú, ak v jej rámci bol 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 Predajca doklad v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

2.6.2 Odstrániteľné vady

Ak je vada reklamovaného Tovarom odstrániteľná, má Zákazník nárok žiadať:

- bezplatnú opravu Tovarom, alebo
- výmenu Tovarom/jeho súčiastky, len ak tým Predajcovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarom alebo závažnosť vady.

2.6.3 Neodstrániteľné vady

Ak je vada reklamovaného Tovarom neodstrániteľná a Zákazníkovi bráni v riadnom užívaní Tovarom, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tovarom,
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazí,
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tovarom, ktorú zaň zaplatil, ak má Tovar síce neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní.

2.6.4 Opakujúce sa vady

Ak sa vada dá odstrániť, avšak Zákazník nemôže riadne užívať Tovar pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre súčasný výskyt aspoň troch samostatných väd, pričom každá z väd bráni v riadnom užívaní Tovarom; v oboch prípadoch pod podmienkou, že Zákazník zároveň tiež vráti vadný Tovar, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tvaru, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na 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 do sprievodného listu uviesť presný popis vady, ktorá má byť odstránená.

Ak nie je reklamovaná vada uzateľná v rámci záruky, postupuje sa v súlade s bodom 3. **Mimozáručné opravy.** Ak Zákazník uplatnil nárok na reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak Zákazník uplatnil nárok na reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Zákazník zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Zákazníkovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Bez ohľadu na vyššie uvedené si Predajca vyhradzuje právo postupovať pri vybavovaní reklamácie zaslaním na odborné posúdenie aj pri uplatnení nároku po 12 mesiacoch od kúpy.

Do protokolu pre reklamáciu je potrebné vypísať maximálnu zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie (30 dní) odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. odo dňa doručenia oznámenia o reklámácii. V prípade, že reklamácia je vybavená skôr, Predajca, resp. Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, o tom Zákazníka informuje.

2.8 Vybavenie reklamácie – výmena

V prípade, ak si Zákazník uplatňuje nárok na výmenu Tvaru, je povinný súčasne s vadným Tvarom predložiť tieto doklady:

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

V prípadoch, ak Zákazník požaduje a má právo na výmenu Prístroja, poskytne mu Predajca Prístroj rovnakého typu.

Ak nemá Predajca možnosť na základe oprávnenej požiadavky Zákazníka poskytnúť Prístroj rovnakého typu (napr. z dôvodu, že už nie je v ponuke, nemá ho na sklade), má Zákazník nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazí – pozri bod 2.10 Postup pri odstúpení od kúpnej zmluvy – vrátenie peňazí. Predajca môže Zákazníkovi ponúknuť Prístroj iného typu (nedotovaný za nedotovaný, Prístroj z Balíčka O2 za Prístroj z Balíčka O2). K novému Prístroju obdrží 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 v ktorejkoľvek Značkovej predajni Telefónica O2, a to i v prípade, ak si prevzal reklamovaný Tovar z opravy priamo u Servisného partnera. Nárok na vrátenie peňazí Zákazník uplatňuje v ktorejkoľvek Značkovej predajni Telefónica O2.

2.10 Postup pri odstúpení od kúpnej zmluvy – vrátenie peňazí

V prípade, ak si Zákazník uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie peňazí, musí spolu s Tvarom predložiť:

- Záručný list, ak bol vydaný, alebo
- doklad o zistení závady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na odstúpenie od zmluvy a na 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 Tvaru, a to na účet vedený v banke na území SR určený Zákazníkom alebo poštovou poukážkou zaslanou na adresu určenú Zákazníkom.

3. OSOBNÉ USTANOVENIA

3.1 Reklamácia pri prevzatí Tvaru od prepravcu

Ide o reklamáciu vady 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 množstevného nesúladu dodaného Tvaru v porovnaní s Dodacím listom je Zákazník povinný uplatniť vadu bez zbytočného odkladu po prevzatí zásielky.

S touto reklamáciou je možné spojiť i reklamáciu nefunkčného / nekompletného Tvaru.

3.1.2 Neúplná zásielka

V prípade doručenia neúplnej zásielky Zákazník uplatní túto vadu v ktorejkoľvek Značkovej predajni Telefónica O2 s kópiou Dodacieho listu s vyznačenými nedostatkami a kópiu dokladu o zaplatení.

3.1.3 Zamenený Tovar

V prípade zámeny objednaného Tvaru za iný Zákazník uplatní túto vadu v ktorejkoľvek Značkovej predajni Telefónica O2 spolu s reklamovaným Tvarom, kópiou 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 podľa právnych predpisov, Predajca musí Zá-

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 15. 4. 2009. Tento reklamačný poriadok stráca účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskoršieho reklamačného poriadku.

kazníka o tejto skutočnosti informovať spolu so zaslaním cenového návrhu na predbežnú cenu, opravu a termín na vykonanie opravy. V prípade, ak si Zákazník uplatnil nárok na opravu priamo u Servisného partnera, bude ho o tejto skutočnosti informovať priamo Servisný partner.

V prípade, že Predajca 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 Predajca alebo Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, Tovar späť Zákazníkovi.

Pokiaľ Zákazník udelí súhlas s cenou opravy a termínom vykonania opravy, vykoná Servisný partner odstránenie závady 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 Predajca, resp. Servisný partner, povinný 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 Predajcovi alebo Servisnému partnerovi, ak si uplatnil reklamáciu priamo u neho, cenu za už vykonané práce a náhradu vzniknutých nákladov.

V prípade, ak sa na Tovar nevzťahuje záruka a Zákazník sa dohodne s Predajcom na mimozáručnej oprave, je Zákazník povinný uhradiť cenu za vykonané práce a účelne vynaložené náklady aj v prípade, ak je Tovar neopraviteľný a bol vrátený bez vykonania opravy.

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

5. PRÍLOHY

5.1 Protokol pre reklamáciu/Objednávka mimozáručnej opravy

5.2 Nový Záručný list

