

Reklamačný poriadok O₂

Pre značkové predajne a pre predajne zmluvných partnerov
Telefónica O2 Slovakia, s.r.o.



SAP kód: 103-823, verzia: 02/09

A *Telefónica* company

O₂

Reklamačný poriadok

Pre značkové predajne a pre predajne zmluvných partnerov Telefónica O2 Slovakia, s.r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok pre zákazníkov 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“) popisuje zásady a princípy uplatňované pri reklamáciách Tovarú dodávaného Predajcom a je záväzný pre značkové predajne a pre predajne zmluvných partnerov Telefónica O2. Všetky postupy uplatňované pri reklamáciách podľa tohto reklamačného poriadku vychádzajú z platných všeobecne záväzných právnych predpisov. 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 a skratiek

1.2.1 Základné pojmy

Balíček O₂

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

Deň predaja

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

Predajca

- je 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 Tovarú.

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 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 Miesto predaja, ktoré mu na základe predloženia dokladu o zaplataení 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 Tovarú.

Miesto predaja

- je predajné miesto, kde Zákazník kúpil Tovar alebo ktorákoľvek iná prevádzkareň Predajcu od ktorého Zákazník kúpil Tovar.

2. Podmienky reklamácie

2.1 Predmet reklamácie

Predmetom reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku môže byť:

Tovar zakúpený od Predajcu.

V prípade reklamácie nefunkčného Vouchera alebo nefunkčnej O2 SIM karty ide o reklamáciu Služby, ktorá sa riadi Reklamačným poriadkom Telefónica O2, obsiahnutým vo všeobecných podmienkach danej služby.

Práva z chýb môže uplatniť každý, kto splní požiadavky stanovené týmto reklamačným poriadkom.

2.2 Záručné podmienky

Predajca poskytuje podľa platných právnych predpisov Zákazníkovi záruku na akosť, deklarovánú kvalitu a prevádzkyschopnosť Tovarú.

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 Prísľušenstvom. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady Tovarú, 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 Tovarú 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 Tovarú (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 autoprisľušenstve.

Akýkoľvek zásah do Tovarú 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 k montáži, údržbe a servisu 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 doda-

ná. 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 je dodaná batéria predávaná. 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 prejavia v záručnej dobe. Záručná doba na Tovar je 24 mesiacov a začína plynúť odo Dňa predaja Tovar Zákazníkovi. Záručná doba na prácu vykonanú Servisným partnerom mimo záruky je 3 mesiace.

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

V prípade výmeny niektorej súčiastky Tovar je záručná doba na túto súčiastku 3 mesiace a začína plynúť dátumom prevzatia Tovar, resp. dátumom, ktorý bol v protokole o reklamacii, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí reklamovaného Tovar do opravy, dohodnutý ako deň prevzatia reklamovaného Tovar po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia, dňom prevzatia reklamovaného Tovar 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, kedy Zákazník v záručnej lehote uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol Zákazník povinný opravený tovar po skončení jeho opravy prevziať.

2.4 Miesto na uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

- na Mieste predaja,
- 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 Tovar z hľadiska nasledujúcich ukazovateľov a vydať Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a spôsobe jej vybavenia:

- predloženie platného a riadne vyplneného Záručného listu, ak bol vydaný, prípadne dokladu o zaplatení,
- dodržanie záručnej lehoty;
- neprítomnosť viditeľného mechanického poškodenia Tovar 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 súčasti, 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 3 Mimozáručné opravy.

Ak Zákazník uplatní reklamáciu riadnym spôsobom a doloží ju tiež potrebnými dokladmi a ním reklamovaným Tovarom 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 Tovar

2.6.1 Vybavenie reklamácie a prekročenie lehoty na vybavenie reklamácie

Reklamáciu vadného Tovar je Predajca povinný vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie cbyby, najneskôr však do 30 dní odo dňa oznámenia reklamácie. Predajca je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, Tovar zasláť na vlastné náklady na odborné posúdenie.

Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, resp. dlhšie, ako bolo dohodnuté, má Zákazník 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 síce neodstrániteľnú vadu, ale táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní.

Lehota sa nepovažuje za prekročenú, ak predĺženie tejto lehoty zavinil Zákazník tým, že ani na výzvu nepredložil včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo neposkytol súčinnosť na jej vybavenie alebo, pokiaľ o jej predĺžení 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 Tovar odstrániteľná, má Zákazník nárok žiadať:

- bezplatnú opravu Tovar, alebo
- výmenu Tovar/jeho súčasti, len ak tým Predajcovi nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo

závažnosť vady.

2.6.3 Neodstrániteľné vady

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

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

2.6.4 Opakujúce sa vady

Ak sa vada dá odstrániť, ale 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 chýb, pričom každá z chýb bráni v riadnom užívaní Tovar; v oboch prípadoch pod podmienkou, že Zákazník zároveň tiež vráti vadný Tovar, má Zákazník 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 do sprievodného listu uviesť presný popis vady, ktorá má byť odstránená.

Ak nie je reklamovaná vada uznateľná 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 zasláť 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 vyplniť maximálnu zákonnú lehotu pre vybavenie reklamácie (30 dní) odo dňa uplatnenia reklamácie resp. odo dňa doručenia oznámenia o reklamacii. 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, alebo
- doklad o zistení vady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok pre výmenu Tvaru (napr. protokol o reklamacii 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 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 na Predajnom mieste, a to i v prípade, ak si prevzal reklamovaný Tvar z opravy priamo u Servisného partnera. Nárok na vrátenie peňazí Zákazník uplatňuje na Predajnom mieste.

2.10 Postup pri odstúpení od Kúpnej zmluvy – vrátenie peňazí

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

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

Po splnení vyššie uvedených podmienok vráti Predajca 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. Mimozáručné opravy

Ak sa po uplatnení reklamácie zistí, že nie sú splnené podmienky na uznanie reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku a právnych predpisov, Predajca musí Zákazníka o tejto skutočnosti informovať spolu so zaslaním cenového návrhu na predbežnú cenu opravy a oznámenia o termíne 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, Tvar späť Zákazníkovi.

Pokiaľ Zákazník udelí súhlas s cenou opravy a termínom vykonania opravy, vykoná Servisný partner odstránenie vady 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.

V prípade, ak sa na Tvar nevzťahuje záruka a Zákazník sa dohodne s Predajcom na mimozáručnej oprave, Zákazník je povinný uhradiť cenu za vykonané práce a účelne vynaložené náklady aj v prípade, ak 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.

4. Prílohy

4.1 Protokol o reklamacii/Objednávka mimozáručnej opravy

4.2 Nový Záručný list

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 9. 3. 2009. Tento reklamačný poriadok stráca účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskoršieho reklamačného poriadku.