



O₂

**Reklamačný
poriadok
spoločnosti
O2 Slovakia, s.r.o.**

Reklamačný poriadok spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Pribinova 40, 811 09 Bratislava, IČO: 47 259 116, DIČ: 2121743437, IČ DPH SK2121743437, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 160894/B (ďalej len „O2“) upravuje zásady a postupy uplatňované pri reklamáciách Tovar predávaného spoločnosťou O2 ako predávajúcim a je záväzný pre všetkých Predajcov spoločnosti O2 v prípade, ak vykonávajú činnosť v mene a na účet spoločnosti O2. Všetky postupy uplatňované pri reklamáciách podľa tohto reklamačného poriadku vychádzajú z platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj Tovar prostredníctvom všetkých predajných kanálov spoločnosti O2 a v predajniach zmluvných partnerov O2. Keďže tento reklamačný poriadok nemôže pokryť všetky budúce situácie, jednotlivé zložitejšie prípady môže byť potrebné riešiť individuálnym spôsobom na základe konzultácie.

Výklad základných pojmov

Balíček O2

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

Deň predaja

je deň prevzatia Tovar a zaplata kúpnej ceny uvedený 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 O2 s výpočtom položiek

Tovaru, ktorý je doručený Zákazníkovi spolu s Tovarom.

Obchodník

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

O2 SIM karta

je čipová karta pre užívateľa Služieb, ktorá zaistuje 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 O2

Služby

sú všetky služby poskytované spoločnosťou O2.

Tovar

znamená súhrnne Prístroj a Príslušenstvo, prípadne iný výrobok v zmysle zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Použitý tovar

znamená použitý Tovar vrátane vynoveného tovaru.

Voucher

znamená predplatený O2 kredit vo forme „dobíjacieho kupónu“.

Zákazník

je fyzická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4

zákona č. 40/1964 Z.b. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov zakúpila Tovar od Obchodníka 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 Obchodníka, 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 O2

je predajné miesto, ktoré O2 užíva ako svoju prevádzkareň.

2. Podmienky reklamácie

2.1 Predmet reklamácie

Predmetom reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku môže byť:

Tovar zakúpený od Obchodníka prostredníctvom ktoréhokoľvek predajného kanálu.

V prípade reklamácie nefunkčného Vouchera alebo nefunkčnej O2 SIM karty ide o reklamáciu Služby, ktorá sa riadi Reklamačným poriadkom O2 obsahnutým vo všeobecných podmienkach danej služby. Práva z väd môže uplatniť každý, kto splní požiadavky stanovené týmto reklamačným poriadkom.

2.2 Záručné podmienky

Obchodník poskytuje podľa platných právnych predpisov Zákazníkovi záruku na akosť, deklarovanú kvalitu a prevádzkyschop-

nosť 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 mobilného telefónu 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 je dodaná batéria predávaná. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo Obchodníka 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

Obchodník 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. Záručná doba na Použitý tovar je 12 mesiacov a začína plynúť odo Dňa predaja Tovar Zákazníkovi.

V prípade výmeny Tovar začína plynúť nová záručná doba na Tovar dátumom prevzatia nového Tovar, resp. dátumom, ktorý bol v protokole pre reklamáciu, 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 24 mesiacov a začína plynúť dátumom prevzatia Tovar resp. dátumom, ktorý bol v protokole pre reklamáciu, 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 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 O2,
- v prípade opravy televízorov aj priamo u Servisného partnera určeného pre reklamovaný Tovar ([pozri zoznam schválených Servisných partnerov na webových stránkach www.o2.sk](http://www.o2.sk)).

2.5 Posúdenie reklamácie

Ihneď po uplatnení reklamácie je Obchodník povinný posúdiť oprávnenosť reklamácie Tovar 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 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 Obchodník 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 prevereníem reklamácie zistí, že reklamácia bola uplatnená včas, v záručnej dobe a reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá Obchodník, má Zákazník práva uvedené v bode 2.6 tohto reklamačného poriadku.

2.6 Spôsoby vybavenia reklamácie tovaru

2.6.1 Vybavenie reklamácie a prekročenie lehoty na vybavenie reklamácie

Reklamáciu vadného Tovar je Obchodník 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. Obchodník 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 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 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 Obchodník doklad v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

2.6.2 Odstrániteľné vady

Ak je vada reklamovaného Tovar, ktorú odstrániteľná, má Zákazník nárok žiadať:

- bezplatnú opravu Tovar, alebo
- výmenu Tovar/jeho súčasti, len ak tým Predajcovi nevzniknú nepríjemné náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady.

2.6.3 Neodstrániteľné vady

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

- výmenu Tovar,
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazí,
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tovar, 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 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 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 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 v sprievodnom liste uviesť presný popis vady, ktorá má byť odstránená. Ak nie je reklamovaná vada uzateľná v rámci záruky, postupuje sa v súlade s bodom 3. Mimo záručné opravy.

Ak predávajúci zodpovedá za vadu predanej veci, Zákazník má voči nemu právo na odstránenie vady opravou alebo výmenou, právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Zákazník môže odoprieť zaplatiť kúpnu cenu alebo jej časť, kým si predávajúci nesplní povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zodpovednosti za vady, ibaže Zákazník je v čase vytknutia vady v omeškaní so zaplacením kúpnej ceny alebo jej časti. Zákazník zaplatí kúpnu cenu bez zbytočného odkladu po splnení povinností predávajúcim.

Zákazník môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady vrátane práva podľa odseku, len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia dvoch rokov od dodania veci. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevyklučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.

Vytknutie vady

Vadu možno vytknúť v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, u inej osoby, o ktorej predávajúci oboznámil kupujúceho pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky, alebo prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese sídla alebo miesta podnikania predávajúceho alebo na inej adrese, o ktorej predáva-

júci oboznámil kupujúceho pri uzavretí zmluvy alebo po uzavretí zmluvy.

Ak Zákazník vytkol vadu poštovou zásielkou, ktorú predávajúci odoprel prijať, zásielka sa považuje za doručenú v deň odopretia. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady Zákazníkom. Predávajúci v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak Zákazník znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Na náklady spotrebiteľa spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom si musí uplatniť najneskôr do dvoch mesiacov od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne. Ak pred uzavretím zmluvy alebo, ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky kupujúceho, pred odoslaním objednávky, predávajúci oboznámil kupujúceho, že vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predávajúceho.

Odstránenie vady

Zákazník má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Zákazník si nemôže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprímerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.

Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprímerané

náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa odseku 1 druhej vety.

Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote (§ 507 ods. 1) po tom, čo Zákazník vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý Zákazník vec požadoval. Na účely opravy alebo výmeny Zákazník odovzdá alebo sprístupní vec predávajúcemu alebo osobe podľa § 622 ods. 5. Náklady prevzatia veci znáša predávajúci.

Predávajúci dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu Zákazník dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak Zákazník neprevzme vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predávajúci vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak Zákazník uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

Predávajúci pri odstránení vady zabezpečí odstránenie veci a inštaláciu opravenej veci alebo náhradnej veci, ak si výmena alebo oprava vyžaduje odstránenie vadnej veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Predávajúci a Zákazník sa môžu dohodnúť, že odstránenie veci a inštaláciu opravenej alebo náhradnej veci zabezpečí Zákazník na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

Pri odstránení vady výmenou veci nemá predávajúci právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred jej výmenou.

Predávajúci zodpovedá za vady náhradnej veci podľa § 619 Občianskeho zákonníka.

Zľava z kúpnej ceny a odstúpenie od zmluvy

Zákazník má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo môže odstúpiť od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty podľa § 517 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak

- a) predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
- b) predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods 4 a 6,
- c) predávajúci odmietol odstrániť vadu podľa § 623 ods. 2,
- d) vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
- e) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, alebo
- f) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.

Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa odseku 1 písm. d) a e) sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady a možnosť od kupujúceho objektívne žiadať, aby dôveroval v schopnosť predávajúceho odstrániť vadu.

Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.

Zákazník nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy podľa odseku 1, ak sa Zákazník spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa Zákazník spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predávajúci.

Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, Zákazník môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci.

Zákazník po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti vec predávajúcemu na náklady predávajúceho.

Predávajúci zabezpečí odstránenie veci, ktorá bola nainštalovaná v súlade s jej povahou a účelom pred tým, ako sa vada prejavila. Ak predávajúci vec v primeranej lehote neodstráni, môže Zákazník zabezpečiť odstránenie a doručenie veci predávajúcemu na náklady a nebezpečenstvo predávajúceho.

Predávajúci po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu

cenu najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predávajúcemu alebo po preukázaní, že Zákazník zaslal vec predávajúcemu, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

Predávajúci vráti kúpnu cenu kupujúcemu alebo mu vyplatí zľavu z kúpnej ceny rovnakým spôsobom, aký použil Zákazník pri zaplatení kúpnej ceny, ak Zákazník výslovne nesúhlasí s iným spôsobom úhrady. Všetky náklady spojené s úhradou znáša predávajúci.

Predávajúci nemá právo na náhradu škody spôsobenú bežným opotrebovaním veci a na odplatu za bežné užívanie veci pred odstúpením od kúpnej zmluvy.

Náhrada nákladov predávajúceho

Ak je vada, za ktorú zodpovedá predávajúci, dôsledkom konania alebo opomenutia inej osoby v rovnakom dodávateľskom reťazci vrátane opomenutia dodať aktualizácie pre vec s digitálnymi prvkami, predávajúci má voči tejto osobe právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v dôsledku vytknutia vady a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady Zákazníkom podľa § 621.

Vybavenie reklamácie – výmena

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

- Záručný list, ak bol vydaný,
- doklad o zistení závady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na výmenu Tovar (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 Obchodník Prístroj rovnakého typu.

Ak nemá Obchodník 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. Obchodník 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.

2.8 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 O2, a to aj v prípade, ak si prevzal reklamovaný Tovar z opravy priamo u Servisného partnera. Nárok na vrátenie peňazí Zákazník uplatňuje v ktorejkoľvek Značkovej predajni O2.

2.9 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 Tovarom 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 O2 Zákazníkovi uhradenú cenu Tovar, a to na účet vedený v banke na území SR určený Zákazníkom alebo poštovou poukážkou zaslanou na adresu určenú Zákazníkom.

3. Osobitné ustanovenia

3.1 Reklamácia pri prevzatí tovaru od prepravcu

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

3.2 Reklamácia pri kontrole obsahu zásielky

V prípade množstevného nesúladu dodaného Tovar, v porovnaní s Dodacím listom je Zákazník povinný uplatniť vadu bez zbytočného odkladu po prevzatí zásielky. S touto reklamáciou je možné spojiť aj reklamáciu nefunkčného/nekompletného Tovar.

3.3 Neúplná zásielka

V prípade doručenia neúplnej zásielky Zákazník uplatní túto

vadu v ktorejkoľvek Značkovej predajni O2 s kópiou Dodacieho listu s vyznačenými nedostatkami a kópiu dokladu o zaplatení.

3.4 Zamenený tovar

V prípade zámeny objednaného Tovar za iný Zákazník uplatní túto vadu v ktorejkoľvek Značkovej predajni O2 spolu s reklamovaným Tovarom, kópiou Dodacieho listu s vyznačenými nedostatkami, v prípade Prístroja Záručný list, kópiou 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, Obchodník musí Zákazníka o tejto skutočnosti informovať spolu so zaslaním cenového návrhu na predbežnú cenu opravy 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 Obchodník 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 Obchodník 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 Obchodník, 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

uhradíť cenu za vykonané práce a účelne vynaložené náklady aj v prípade, ak je Tovar neopraviteľný a bol vrátený bez vykonania opravy.

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

Pokiaľ Zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Obchodník vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Obchodník porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Obchodníka so žiadosťou o nápravu. Ak Obchodník na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predajcom O2 Slovakia, s.r.o. je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v [zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky](#); Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

5. Odstúpenie od zmluvy pri predaji na splátky

Ak Zákazník kúpil Tovar od Obchodníka na splátky, je oprávnený do 14 kalendárnych dní odo dňa uzavretia zmluvy o pôžičke, prostredníctvom ktorej bola financovaná kúpa Tvaru od tejto zmluvy o pôžičke odstúpiť. Spolu so zmluvou o pôžičke zaniká aj kúpna zmluva, preto Tovar na kúpu ktorého Zákazník uzavrel zmluvu o pôžičke je pri tomto odstúpení od zmluvy Zákazník povinný vrátiť kompletný a nepoškodený v Značkovej predajni spoločnosti O2.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 7. 2024. Tento reklamačný poriadok stráca účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskoršieho reklamačného poriadku.

