



# Reklamačný poriadok pre alternatívne formy predaja

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### 1.1 REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 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 prostredníctvom elektronického obchodu a iných alternatívnych predajných kanálov, akými sú podomový predaj, elektronický obchod a telemarketing spoločnosti O2, 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 nevzťahuje na predaj Tovar v Značkových predajniach 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.

### 1.2 VÝKLAD ZÁKLADNÝCH POJMOV

#### Balíček O<sub>2</sub>

- znamená balenie obsahujúce najmä O<sub>2</sub> 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 Tovar, ktorý je doručený Zákazníkovi spolu s Tovarom.

#### Predajca

- 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. Predajca zodpovedá za dodržiavanie spoločnosťou O2 určených postupov v rámci svojho celého predajného reťazca.

#### O<sub>2</sub> 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 O2.

#### Servisný partner

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

#### Služby

- sú všetky služby poskytované spoločnosťou O2.

#### Tovar

- znamená súhrnne Prístroj a Príslušenstvo, prípadne iný výrobok v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

#### Použitý tovar

- znamená použitý Tovar vrátane vynoveného tovaru.

#### Voucher

- znamená predplatený O<sub>2</sub> kredit vo forme „dobíjacieho kupónu“.

#### Zákazník

- je fyzická 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 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 Predajcu prostredníctvom elektronického obchodu, telemarketingu alebo podomového predaja.

V prípade reklamácie nefunkčného Vouchera alebo nefunkčnej O<sub>2</sub> SIM karty ide o reklamáciu Služby, ktorá sa riadi Reklamačným poriadkom O2 obsiahnutým 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, osúchanie klávesnice a pod.), nešetrným, nebalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku (vypadnutie telefónu z držiaka, skrívená 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 sa 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 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 vykonávanú 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 Predajca 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:

