

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

## 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

### 1.1 REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok pre zákazníkov spoločnosti 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 „O<sub>2</sub>“) popisuje zásady a princípy uplatňované pri reklamáciách Tovarů dodávaného Predajcom a je záväzný pre značkové predajne a pre predajne zmluvných partnerov O<sub>2</sub>. 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 O<sub>2</sub>

- znamená balenie obsahujúce najmä O<sub>2</sub> SIM kartu, Tovar, Voucher, sprievodné materiály ponúkané spoločnosťou O<sub>2</sub>.

##### Deň predaja

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

##### Predajca

- je O<sub>2</sub>, fyzická alebo právnická osoba, ktorá je so spoločnosťou O<sub>2</sub> v zmluvnom vzťahu, na základe ktorého je v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti oprávnená predávať Služby spoločnosti O<sub>2</sub> v mene a na účet spoločnosti O<sub>2</sub> a Tovar vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť tretím osobám. Predajca zodpovedá za dodržiavanie spoločnosťou O<sub>2</sub> 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 O<sub>2</sub>.

##### Servisný partner

- je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je výrobcom určená na vykonávanie záručných a mimozáručných opráv Tovarů.

##### Služby

- sú všetky služby poskytované spoločnosťou O<sub>2</sub>.

##### Tovar

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

##### Vynovený tovar

- znamená použitý Tovar.

##### Voucher

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

##### Voľnopredajné príslušenstvo

- znamená akékoľvek príslušenstvo, ktoré zákazník užíva spolu s Tovarom, najmä avšak nie výlučne ochrannú fóliu, ochranné sklo, puzdro atď.

##### 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 chýb tovarů 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 neoprávnene zmenený záručný list je neplatný. Zákazník je povinný vyznačiť v Záručnom liste ako dátum predaja dátum prevzatia Tovarů.

##### Miesto predaja

- je predajné miesto, kde Zákazník kúpil Tovar, alebo ktorákolvek 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 O<sub>2</sub> SIM karty ide o reklamáciu Služby, ktorá sa riadi Reklamačným poriadkom O<sub>2</sub> obsahnutým vo všeobecných podmienkach danej služby. Práva z chýb môže

uplatniť každý, kto splní požiadavky stanovené týmto reklamačným poriadkom.

Vzhľadom na skutočnosť, že diagnostika a oprava Zariadenia vyžadujú pôvodný stav Tovarů, Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie odstrániť z reklamovaného Tovarů všetko Voľnopredajné príslušenstvo.

### 2.2 ZÁRUČNÉ PODMIENKY

Predajca poskytuje podľa platných právnych predpisov Zákazníkovi záruku na akosť, deklarovanú kvalitu a prevádzky-schopnosť Tovarů.

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 Tovarů, 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 Tovarů 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 Tovarů (škrabance, ošúchanie klávesnice a pod.), nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku (vypadnutie telefónu z držiaka, skrivená alebo zlomená anténa, anténny konektor, odlomené zářky a vodiace drážky batérie, skrat kontaktov konektora kovovou mincou, sponkou a pod.) alebo nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou mobilného telefónu v autopríslušenstve. Akýkoľvek zásah do Tovarů 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 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 opotrebovania, čo sa nepovažuje za chybu batérie. Na tieto účely 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 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 Tovarů Zákazníkovi.

Záručná doba na prácu vykonanú Servisným partnerom mimo záruky je 3 mesiace. Záručná doba na Vynovený tovar ako použitú vec je 12 mesiacov a začína plynúť odo Dňa predaja Tovarů Zákazníkovi.

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

V prípade výmeny niektorej súčiastky Tovarů je záručná doba na túto súčiastku 24 mesiacov a začína plynúť dátumom prevzatia Tovarů, resp. dátumom, ktorý bol v protokole o reklamáci, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí reklamovaného Tovarů do opravy, dohodnutý ako deň prevzatia reklamovaného Tovarů po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia dňom prevzatia reklamovaného Tovarů po oprave. Ak je na Tovar, 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.o2.sk).

## 2.5 POSÚDENIE REKLAMÁCIE

Ihneď po uplatnení reklamácie je Predajca povinný posúdiť oprávnenosť reklamácie Tovaru 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 Tovaru 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, keď 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, 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 preverením 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 TOVARU

### 2.6.1 VYBAVENIE REKLAMÁCIE A PREKROČENIE LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu chybného Tovaru je Predajca povinný 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. 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 Tovaru, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí, alebo
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tovaru, 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 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 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 Predajca doklad v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

### 2.6.2 ODSTRÁNITEĽNÉ VADY

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

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

### 2.6.3 NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

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

- výmenu Tovaru,
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazí,
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tovaru, 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 opätovný výskyt 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 užívaní Tovaru; v oboch prípadoch pod podmienkou, že Zákazník zároveň tiež vráti chybný Tovar, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tovaru 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 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 zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady na odborné posúdenie, 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. V protokole na reklamáciu je potrebné vyplniť 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, 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 Tovaru, je povinný súčasne s vadným Tovarom predložiť tieto doklady:

- Záručný list, ak bol vydaný alebo

- doklad o zistení vady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na výmenu Tovaru (napr. protokol o reklamácií s vyjadrením príslušného Servisného partnera) a

- doklad o zaplatení. V prípadoch, ak Zákazník požaduje a má právo na výmenu Prístroja, poskytnie 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 O<sub>2</sub> za Prístroj z Balíčka O<sub>2</sub>). K novému Prístroju obdrží Zákazník nový Záručný list. V prípade Prístroja z Balíčka O<sub>2</sub> Zákazníkovi pri výmene ostáva pôvodná O<sub>2</sub> 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 aj v prípade, ak si prevzal reklamovaný Tovar 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 na vrátenie peňazí, musí spolu s Tovarom predložiť:

- Záručný list, ak bol vydaný alebo

- doklad o zistení vady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie peňazí (napr. protokol o reklamácií s vyjadrením príslušného Servisného partnera) a

- doklad o zaplatení.

Po splnení vyššie uvedených podmienok vráti Predajca Zákazníkovi uhradenú cenu Tovaru, a to na účet vedený v banke na území SR určený Zákazníkom alebo poštovou poukážkou zaslanou na adresu určenú Zákazníkom.

## 3. OSOBITNÉ USTANOVENIA

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 vykona-

nie opravy, zašle Predajca alebo Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, Tovar späť Zákazníkovi.

Pokiaľ Zákazník vyjadrí súhlas s cenou opravy a s 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 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 už vykonaných prác.

V prípade, ak sa na Tovar nevzťahuje záruka a Zákazník sa dohodne s Predajcom na mimozáručnej oprave, Zákazník je povinný uhradiť cenu vykonaných prác 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 Predajca vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Predajca porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Predajcu so žiadosťou o nápravu. Ak Predajca 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 (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteleskych-sporov-iir/146965s); Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom **1. 2. 2016**. Tento reklamačný poriadok stráca účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskoršieho reklamačného poriadku.