



Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic a.s.

Účinnost: 13. 2. 2014

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen "O2"), který upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží.

Článek I.

Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1.1 Zařízení** – zahrnuje koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb O2 a nabízená ze strany O2;
- 1.2 Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany O2;
- 1.3 Reklamace** - uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti O2 za vady zařízení nebo zboží;
- 1.4 Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od O2 zakoupila zařízení nebo jiné zboží.

Článek II.

Rozsah odpovědnosti O2

Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O2 odpovídá O2 kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Kupující je oprávněn podat reklamaci, tj. uplatnit právo z vady, která se vyskytne v době 24 měsíců od převzetí. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení může být tato lhůta zkrácena na 12 měsíců, pokud takové zkrácení O2 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu.

Článek III. Nároky kupujícího

- 3.1 V případě, že má zboží při převzetí vady**, má kupující právo na jejich bezplatné odstranění. Odstranění vady spočívá především v opravě nebo výměně vadné součásti.
- 3.2 Pokud nelze vadu bez zbytečného odkladu opravit**, může kupující požadovat i dodání nové věci, není-li to nepřiměřeně vzhledem k povaze vady.
- 3.3 Není-li možná oprava**, výměna součásti ani dodání nové věci, má kupující právo od smlouvy odstoupit.
- 3.4 Pokud kupující neodstoupí**, může požadovat přiměřenou slevu.
- 3.5 Právo na dodání nové věci**, výměnu součásti či odstoupení od smlouvy kupujícímu vzniká také při větším počtu vad či opětovném výskytu vady po opravě.
- 3.6 O2 neodpovídá za vady zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem** (včetně změny nebo jiného zásahu do software), používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do přístroje, nesprávnou údržbou, v případě poškození vlivem neodvratné události (živelní pohroma), mechanickým poškozením vinou zákazníka, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím. Za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zařízením, kdy dojde k porušení ochranných prvků (plomb či přepek) chránících citlivé technické prvky uvnitř přístroje. Práva nemohou být uplatněna v případě, je-li vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno a schváleno.

Článek IV.

Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli O2 Prodejně. Reklamace se uplatňuje osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zařízení či jiné zboží a uvést přesný charakter závady. Při podání reklamace je kupující dále povinen prokázat, že zboží zakoupil u O2, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a čas zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad. I bez těchto dokladů je možné reklamaci uplatnit, je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem. Kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

Článek V.


Lhůta pro vyřizování reklamací

O2 vyřizuje reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se s kupujícím výslovně nedohodne na lhůtě delší. Nebude-li vada odstraněna včas, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.

Článek VI.

Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

- 6.1** Tento Reklamační řád nahrazuje ve vztahu ke zboží v plném rozsahu Reklamační řád společnosti O2 Czech Republic, a.s., vydaný dne 15. 6. 2009 pod čj. 169995/2009-SPDU-PD.
- 6.2** Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace podané v době jeho účinnosti.
- 6.3** Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejnách a na internetových stránkách O2.
- 6.4** Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 13. 2. 2014

 v.r. generální ředitel
O2 Czech Republic a.s.