

**REKLAMAČNÍ ŘÁD VODAFONU**  
Společnosti Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen "Vodafone")

**Část 1. REKLAMACE SLUŽEB ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ**

**Článek I.**

**Úvodní ustanovení**

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Vodafone, jakožto poskytovatele služeb elektronických komunikací, a práva a povinnosti fyzických a právnických osob, které tyto služby využívají.

**Článek II.**

**Výklad základních pojmů**

- 1. Reklamace** - uplatnění práv z odpovědnosti Vodafone za vady poskytnutých služeb. Reklamace může směřovat proti rozsahu nebo kvalitě poskytnutých služeb, případně proti vyúčtování ceny. Reklamace se vždy posuzuje podle obsahu, bez ohledu na její označení.
- 2. Služby** - služby elektronických komunikací poskytované v souladu s aktuálně platnými Všeobecnými podmínkami Vodafone (dále jen "Všeobecné podmínky") a Ceníkem služeb.
- 3. Účastník** - fyzická nebo právnická osoba, která uzavřela s Vodafone smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací (dále jen "Smlouva").
- 4. Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta Vodafone tak, že její rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, případně technickým či cenovým podmínkám, které stanoví zejména zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, a další předpisy stanovující podmínky poskytování jednotlivých služeb.
- 5. Reklamační oddělení** - oddělení nacházející se v sídle Vodafone pod názvem "Oddělení péče o zákazníky".
- 6. Reklamující** - osoba uplatňující reklamaci.

**Článek III.**

**Rozsah odpovědnosti**

1. Vodafone odpovídá Účastníkovi (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytuje jako konečný dodavatel, a to v případě, že:  
(a) služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo  
(b) služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům, nebo  
(c) za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.
2. V souladu s příslušnými právními předpisy Vodafone není povinen poskytovat Účastníkům náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Vodafone, je Vodafone povinen zajistit odstranění závady a poskytnout Účastníkovi přiměřenou slevu z ceny (výše slevy bude závislá na rozhodnutí Vodafone), nebo po dohodě s Účastníkem poskytnout službu náhradním způsobem.
3. V ostatních případech odpovídá Vodafone Účastníkovi za škodu, která Účastníkovi vznikne v důsledku porušení povinností Vodafone stanovených v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

**Článek IV.**

**Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo a lhůty uplatnění reklamace:**

**1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:**

Reklamaci může uplatnit Účastník (v případě právnické osoby - osoba oprávněná za právnickou osobu jednat). Třetí osoba může podat reklamaci jménem Účastníka pouze na základě písemné plné moci.

**2. Způsob uplatnění reklamace:**

Reklamacie se uplatňuje písemně nebo osobně v Reklamačním oddělení. Při osobně podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamaci (smlouvu, Vyúčtování za příslušné účtovací období, originál plné moci apod.). O osobně podané reklamaci může být na základě žádosti reklamujícího, případně z podnětu Vodafonu, pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující.

### **3. Místo uplatnění reklamacie:**

Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic a.s., reklamační oddělení, Vinohradská 167, Praha 10, 100 000, nebo osobně na téže adrese.

### **4. Lhůta pro uplatnění reklamacie:**

a) Reklamacie Vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení Vyúčtování za poskytnutou službu, případně do 2 měsíců ode dne zpřístupnění Vyúčtování elektronickou formou (je-li Účastníkovi zpřístupněno pouze elektronicky).

b) Reklamacie předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí.

c) Reklamacie týkající se jiných závad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.

Uplynutím lhůty pro podání reklamacie právo na její uplatnění zaniká. Uplatnění reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit Vyúčtování do data splatnosti a ve výši uvedené v příslušném Vyúčtování.

## **Článek V.**

### **Lhůty pro vyřizování reklamací**

Reklamacie se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamacie. Reklamacie se vyřizují nejpozději do 1 měsíce od doručení reklamacie Vodafonu. Vyžaduje-li vyřízení reklamacie projednání se zahraničním provozovatelem, vyřizuje se reklamacie nejpozději do 2 měsíců od jejího doručení Vodafonu.

## **Článek VI.**

### **Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby**

1. V případě, že je reklamacie Vyúčtování ceny shledána oprávněnou, má Účastník právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby do třiceti (30) dnů od vyřízení reklamacie. Vodafone je povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit formou snížení částky v následujícím měsíčním Vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše Vyúčtování Účastníka za posledních šest (6) účtovacích období, může se Vodafone s Účastníkem dohodnout na jiném způsobu vrácení.

2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamacie, který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí Účastníka), se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

## **Článek VII.**

### **Náhrada škody**

Nárok na náhradu škody je Účastník oprávněn uplatnit u Vodafonu písemně. Bude-li nárok Účastníka uznán oprávněným, poskytne Vodafone Účastníkovi náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku "K platbě celkem" uvedené na Vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamacie (tedy formou snížení částky určené k úhradě). Pouze v případě, že tento postup nebude možný z důvodu ukončení Smlouvy, bude náhrada škody poskytnuta v penězích a příslušná částka zaslána na poslední známou adresu Účastníka.

## **Článek VIII.**

### **Ustanovení společná a závěrečná**

1. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech Vodafone obchodech a na internetové stránce [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz) [E].

2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2005.

Společnost Vodafone Czech Republic a.s., se sídlem ve Vinohradské 167, 100 00 Praha 10, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn.: B 6064.

## Část 2. REKLAMACE ZBOŽÍ

### Článek I.

#### Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti Vodafonu jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Vodafonu za vady zboží.

### Článek II.

#### Výklad základních pojmů

Pro účely tohoto reklamačního řádu mají uvedené pojmy následující význam:

- 1. Zboží** - jakákoli komunikační zařízení (přístroje) a jejich příslušenství (zejména mobilní telefony, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafonem a kupujícím.
- 2. Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na základě které nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
- 3. Zákonná záruka za zboží** - prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží v záruční době nebude mít vady.
- 4. Shoda s kupní smlouvou** - zboží má jakost a užité vlastnosti inzerované (popisované) při prodeji nebo uvedené v kupní smlouvě, či má vlastnosti pro dané zboží obvyklé. V opačném případě se jedná o tzv. Rozpor s kupní smlouvou.
- 5. Reklamace** - uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí jak uplatnění práv vyplývajících se Zákonné záruky zboží tak uplatnění Rozporu s kupní smlouvou.
- 6. Prodejna Vodafonu** - provozovny Vodafonu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone Turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
- 7. Reklamující** - oprávněná osoba uplatňující Zákonnou záruku zboží či Rozpor s kupní smlouvou.
- 8. Doklady** - reklamující je povinen předkládat Vodafonu veškeré doklady vztahující se k reklamovanému zboží v originálu, případně notářsky ověřené kopii.
- 9. Reklamační oddělení** - oddělení nacházející se v sídle Vodafonu pod názvem "Oddělení péče o zákazníky - Reklamace".
- 10. Autorizovaný servis Vodafonu** - autorizované servisní místo, které je Vodafonem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafonu je k dispozici na [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz) (viz servisní střediska)
- 11. Servisní list** - doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafonu v němž je uveden výsledek posouzení reklamace ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

### Článek III.

#### Rozsah odpovědnosti, záruční doba

1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:
  - a. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami nebo se neshoduje s kupní smlouvou;
  - b. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím a/nebo v záruční době vady.

V prvních 6 měsících od koupě odpovídá Vodafone v případě kupních smluv uzavřených dle občanského zákoníku za to, že zboží je prodáno ve **Shodě s kupní smlouvou**.

Vodafone dále odpovídá za vady zboží po zákonem stanovenou **záruční dobu**, která činí u nového (nepoužitého) zboží 24 měsíců, pokud není v záručním listu uvedena doba delší.

Záruční doba běží ode dne převzetí zboží kupujícím. Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním. U baterií k mobilním telefonům se záruka nevztahuje na případné snížení kapacity baterie způsobené jejím obvyklým užíváním. V případě prodeje použitého zboží činí záruční doba 12 měsíců. Tato skutečnost je uvedena v záručním listě vystaveném k prodávanému zboží.

#### **Článek IV.**

##### **Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění:**

##### **1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:**

Reklamaci zboží zakoupeného u Vodafonu může uplatnit ten, kdo prokáže, že je oprávněný k podání reklamace, a to zejména dokladem o koupi reklamovaného zboží a/nebo záručním listem v případě, že byl vydán.

##### **2. Místo a způsob uplatnění reklamace:**

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafonu se uplatňuje:

- a. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafonu (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone Turné),
- b. osobně v sídle Vodafonu,
- c. prostřednictvím České pošty, s.p. (dále "Česká pošta"). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu Vodafone Czech Republic a.s., Vožická 2582, 390 02 Tábor.
- d. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu uvedených [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz). Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafonem uznána.

Při reklamaci zboží musí být vždy předloženo vadné zboží a dále musí reklamující jednoznačným způsobem prokázat, že je kupujícím, tj. např. předložením faktury, záručního listu, pokud byl vystaven, apod. O reklamaci bude pořízen zápis, jehož kopii obdrží reklamující. V případě reklamace prostřednictvím České pošty, s.p. musí být zboží a případné dokumenty Vodafonu zaslány společně s popisem reklamované vady.

Reklamující bere na vědomí, že Vodafone nezajišťuje zálohování dat uložených v mobilním telefonu při jeho převzetí k vyřízení reklamace a neodpovídá za ztrátu dat při vyřizování reklamace.

##### **3. Lhůta pro uplatnění reklamace:**

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Vodafonem (tj. reklamované zboží musí být Vodafonem přijato nejpozději poslední den záruční lhůty a v případě rozporu s kupní smlouvou poslední den 6 měsíční lhůty).
2. V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafonu (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o záruční neopravitelnou vadu, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit své právo z odpovědnosti Vodafonu za vady v některé z Vodafone prodejen.

#### **Článek V.**

##### **Lhůty pro vyřizování reklamací**

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamace, nejpozději však do třiceti (30) kalendářních dnů od uplatnění reklamace u Vodafonu, pokud se Vodafone s reklamujícím nedohodnou na lhůtě delší.

#### **Článek VI.**

##### **1 - Práva kupujícího v případě, že je reklamace shledána oprávněnou**

##### **a) Rozpor s kupní smlouvou**

V případě, že je zboží v rozporu s kupní smlouvou, má reklamující právo na bezplatnou opravu nebo výměnu zboží, a to podle své volby. Není-li takový postup možný, může reklamující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit (tj. požádat

vrácení kupní ceny). To neplatí, pokud reklamující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Vodafone je oprávněn posoudit, zda rozpor s kupní smlouvou nebyl zaviněn reklamujícím, tzn. zejména tím, že reklamující používal zboží v rozporu s návodem k použití, provedl neoprávněný zásah do zboží, atd., za tímto účelem je oprávněn nechat reklamované zboží posoudit odborným technikem specializovaného servisu. Bude-li prokázáno, že rozpor s kupní smlouvou byl způsoben reklamujícím, nemá reklamující na uplatnění práv vyplývajících z rozporu s kupní smlouvou nárok.

Rozpor s kupní smlouvou nelze uplatnit u kupních smluv uzavřených podle obchodního zákoníku.

#### **b) Zákonná záruka - Záruční vada zboží**

1. V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, má reklamující především právo na odstranění vady ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace.
2. Pokud je vada neodstranitelná, má reklamující právo na výměnu vadného zboží nebo má právo od smlouvy odstoupit.
3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží nebo na odstoupení od kupní smlouvy také v případě, že jde sice o vady odstranitelné, zboží však nelze pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě se jedná, když stejná záruční vada, která byla v záruční době nejméně dvakrát odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři záruční vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.
4. V případě, že se na telefonu objeví postupně více různých vad, umožní Vodafone reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamace záruční vady zboží.

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamace sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti Vodafonu za vady uplatňuje. Pokud si reklamující svůj nárok zvolí (uplatní jedno ze svých práv), je svou volbou vázán a není oprávněn ji následně měnit. Prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu může reklamující uplatnit pouze právo na odstranění vady (opravu zboží).

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamace nárok na výměnu zboží a příslušný typ zboží již není v prodeji, bude mu nabídnut obdobný typ stejné značky zboží v ceně původního zboží, případně, pokud neexistuje obdobný typ stejné značky zboží v původní ceně, bude kupujícímu vrácena kupní cena zboží. Vodafone s reklamujícím se také mohou výslovně dohodnout na výměně vadného zboží za zboží jiné značky či zboží s odlišnými vlastnostmi v cenové kategorii reklamovaného zboží.

Při uplatnění práva na výměnu zboží či odstoupení od kupní smlouvy prokazuje reklamující Vodafonu oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se servisními listy, které jsou jeho nedílnou přílohou.

#### **2 - Reklamace je shledána neoprávněnou**

V případě, že je reklamace zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafonu písemně sdělit, zda uhradí opravu zboží dle sděleného návrhu či zda nezaruční opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, bude se mít za to, že nezaruční opravu zboží nepožaduje. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu.

### **Článek VII.**

#### **Vypůjčka telefonu po dobu reklamace**

Vodafone může po dobu opravy mobilního telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní mobilní telefon, a to formou výpůjčky. Takto vypůjčený telefon je reklamující povinen užívat v souladu s účelem, ke kterému mu byl vypůjčen a chránit ho před poškozením, ztrátou a zničením. Reklamující není oprávněn přenechat vypůjčený telefon k užívání třetím osobám a nese riziko za veškeré případné škody vzniklé v době od jeho převzetí do jeho vrácení Vodafone. V případě jeho poškození má Vodafone právo na náhradu škody, která mu tím vznikla. Vypůjčený telefon je reklamující povinen vrátit při převzetí zboží dle čl. VIII reklamačního řádu, nejpozději však ve lhůtě stanovené v dohodě o výpůjčce. Na výpůjčku telefonu nemá reklamující právní nárok.

#### **Článek VIII.**

##### **Převzetí zboží po vyřízení reklamace, úschova zboží**

1. V případě, že reklamace vad zboží není vyřízena ihned, je reklamující povinen vyzvednout si reklamované zboží u Vodafone do tří (3) pracovních dnů od obdržení výzvy, že reklamace byla vyřízena, a to bez ohledu na to, zda byla vyřízena ve prospěch či neprospěch reklamujícího, nejpozději však 30. den od uplatnění reklamace u Vodafone dle čl. IV tohoto reklamačního řádu. Pokud nebude zboží vyzvednuto v uvedené lhůtě, je Vodafone oprávněn za každý den, kdy je reklamující v prodlení s vyzvednutím zboží, účtovat náklady za uskladnění.
2. Nevyzvedne-li si reklamující reklamované zboží do šesti (6) měsíců ode dne, kdy k tomu byl povinen, je Vodafone oprávněn reklamované zboží na náklady reklamujícího prodat. V takovém případě je Vodafone oprávněn odečíst si náklady na uskladnění reklamovaného zboží a náklady prodeje.

#### **Článek IX.**

##### **Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení**

1. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách [www.vodafone.cz](http://www.vodafone.cz).
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 10. 1. 2008.

Společnost Vodafone Czech Republic a. s. se sídlem ve Vinohradské 167, 100 00 Praha 10, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn.: B.6064