

Reklamační řád

pro vady zakoupeného zboží

účinnost od 6. 1. 2023

Tento reklamační řád upravuje **podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží zakoupeného u společnosti O2 Czech Republic a.s.** (dále jako „O2“). Byl vydán 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. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech O2 Prodejnách a na internetových stránkách www.o2.cz

O2 Czech Republic a.s.,
IČ 60193336, DIČ CZ60193336, se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsaná v obchodním rejstříku
vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2322

Článek 1. Výklad základních pojmů

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

- 1.1. Zařízení** – zahrnuje koncová či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb O2 a nabízená ze strany O2.
- 1.2. Zboží** – zahrnuje zařízení a jakékoli další výrobky nabízené ze strany O2.
- 1.3. Reklamace** – vytčení vady u O2 vč. uplatnění konkrétního práva vyplývajícího z odpovědnosti O2 za vadu jí prodaného zboží.
- 1.4. Kupující** – každá fyzická nebo právnická osoba, která si od O2 koupila zboží.
- 1.5. Spotřebitel** – každý člověk, který kupuje zboží od O2 mimo rámec své podnikatelské činnosti a mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, a proto při nákupu O2 nesdělí identifikátor přidělovatý podnikatelům veřejnou správou (např. IČO).

Článek 2. Vada, rozsah odpovědnosti O2

- 2.1. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O2 odpovídá O2 kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad ve smyslu občanského zákoníku, zejména že:
 - i. má ujednané vlastnosti (vč. typu, množství, obalu, příslušenství zboží a návodu či pokynů), a není-li dohodnuto jinak, i vlastnosti, které lze rozumně očekávat u věcí téhož druhu, a to i s ohledem na veřejná prohlášení O2 nebo jejího smluvního partnera, pokud mohla ovlivnit rozhodnutí kupujícího o koupi a O2 si jich byla vědoma, nebo s ohledem na vzorky poskytnuté kupujícímu předem;
 - ii. se hodí k ujednanému účelu, a není-li dohodnuto jinak, i k účelu, k němuž se věci téhož druhu obvykle používají.Právo kupujícího z vady zakládá **vada, která se na zboží vyskytne nejpozději do jeho převzetí kupujícím**, byť se vada projeví později. Vady, které se vyskytnou později, založí právo kupujícího, jen pokud vadu způsobila O2 porušením své povinnosti, pokud tak stanoví ustanovení zákona, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nebo pokud O2 v konkrétním případě dobrovolně poskytla záruku za jakost svým prohlášením, a to vylučně v rozsahu takového prohlášení. **Projeví-li se vada zboží zakoupeného spotřebitelem v průběhu jednoho roku** od převzetí, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, ledaže to povaha věci či vady vylučuje. Tato doba neběží po dobu, kdy kupující nemůže zboží užívat, vytkl-li vadu oprávněně.
- 2.2. Je-li předmětem **smlouvy se spotřebitelem koupě zařízení, které by neplnilo své funkce bez propojeného digitálního obsahu** či služby digitálního obsahu (vč. s digitálními vlastnostmi), odpovídá O2 za poskytování nezbytných aktualizací propojeného obsahu či služby, které jsou potřebné k uchování vlastností zařízení dle odst. 2.1, ledaže je výslovně sjednáno jinak. Pokud u propojeného digitálního obsahu či služby digitálního obsahu poskytnutých jednorázově nelze rozumně očekávat kratší dobu, O2 bude jejich nezbytné aktualizace poskytovat spotřebiteli po dobu dvou let od převzetí zařízení. Projeví-li se v této době vada na propojeném digitálním obsahu nebo službě digitálního obsahu, které jsou poskytovány soustavně, má se za to, že jsou vadné.
- 2.3. O2 při prodeji zboží **spotřebiteli odpovídá za vadu zboží způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací**, kterou O2 podle smlouvy provedla či obstarala nebo k níž došlo v důsledku nedostatku v návodu od O2 či poskytovatele digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu při koupi věci s digitálními vlastnostmi.
- 2.4. O2 neodpovídá:**
 - i. za vady, pro které byla ujednána nižší cena zboží;
 - ii. za opotřebení zboží způsobené jeho obvyklým užíváním nebo u použitého zboží opotřebení odpovídající míře jeho předchozího používání;
 - iii. za poškození, závady či opotřebení způsobené kupujícím nebo osobou jednající jménem kupujícího či na jeho odpovědnost nebo vzniklé po převzetí jinak než porušením povinnosti O2 (především neodvratnou událostí jako živelní pohroma, kupujícím či třetí osobou); O2 tedy neodpovídá mimo jiné za poškození neodborným nebo neoprávněným zásahem (vč. zásahu do software), používáním zboží v rozporu s návodem či instrukcemi, a není-li přiložen, v rozporu s obvyklým způsobem použití, dále vniknutím cizích látek do zboží, nesprávnou údržbou či jejím zanedbáním, mechanickým poškozením, jakož i pokud zařízení bylo připojeno na jiné než předepsané napětí, přepětím, nebo pokud byla závada způsobena použitím nestandardního či neoriginálního příslušenství; za neodborný a neoprávněný zásah se považuje zejména takové nakládání se zbožím, kdy dojde k porušení ochranných prvků chránících citlivé technické prvky uvnitř zboží, např. plomb či přelepek;
 - iv. za vady, pokud je vyžadována úprava, modifikace nebo adaptace vedoucí k rozšíření funkcí zařízení oproti zakoupenému provedení nebo k rozšíření možnosti jeho provozu v jiných technických podmínkách, než pro které bylo navrženo, vyrobeno či schváleno;
 - v. za vady zakoupené věci s digitálními vlastnostmi vzniklé neprovedením aktualizace, kterou O2 (sama či prostřednictvím jiného poskytovatele) poskytla kupujícímu a upozornila na ni.

Článek 3. Právo kupujícího vytknout vadu

- 3.1. Kupující spotřebitel** je oprávněn vytknout vadu zboží, která se projeví v době dvou let od převzetí zboží, a to podáním reklamace O2. U použitého zboží včetně např. repasovaných zařízení se tato lhůta zkracuje na jeden rok; takové zkrácení O2 vyznačí v informačním dokumentu o rozsahu zákonné odpovědnosti za vady nebo na prodejním dokladu. Koupí-li spotřebitel věc s digitálními vlastnostmi a jsou-li propojeny digitální obsah či služba digitálního obsahu poskytovány soustavně, může kupující vytknout i jejich vady, které se vyskytnou v době dvou let od převzetí zboží.
- 3.2. Není-li kupující spotřebitelem**, lze právo z vady přiznat, jen pokud kupující vadu vytkne v reklamaci podané O2 bez zbytečného odkladu poté, co mohl vadu při dostatečné péči zjistit, u skryté vady současně nejpozději do dvou let od převzetí zboží.
- 3.3.** Lhůty dle tohoto článku neběží po dobu, kdy kupující nemůže zboží užívat, vytkl-li vadu oprávněně.

Článek 4. Práva kupujícího z vady

- 4.1.** Pokud má zboží vadu a kupující ji řádně a včas vytkne, má právo:
- na bezplatné odstranění vady dodáním nové věci či opravou, pokud to není nemožné či nepřiměřeně nákladné;
 - na přiměřenou slevu nebo na odstoupení od koupě s vrácením ceny neprodleně po vrácení zboží, pokud se vada projevila opakovaně, je podstatným porušením smlouvy (tj. znemožňuje řádné užívání a nelze očekávat její odstranění) nebo O2 vadu neodstranila, odmítla odstranit či je zjevné, že nebude odstraněna v přiměřené době či bez značných obtíží pro kupujícího. Odstoupit však nelze pro nevýznamnou vadu (zejm. estetickou).
- 4.2.** Volbu práva oznámí kupující O2 při vytčení vady či neprodleně poté. Oznámenou volbu může kupující měnit pouze se souhlasem O2, nebo pokud zvolil odstranění vady, k němuž následně nedojde kvůli neopravitelnosti nebo porušení povinnosti O2.

Článek 5. Způsob a místo vytčení vady

Právo vytknout vadu zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zakoupeno, nebo v kterékoli O2 Prodejně. Vada se vytýká reklamací podanou kupujícím osobně s tím, že je třeba předložit kompletní reklamované zboží a uvést konkrétní charakter či popis vady. 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 6. Lhůta pro vyřizování reklamací

Nedohodne-li se O2 s kupujícím jinak, O2 vyřídí reklamaci bez zbytečného odkladu, reklamaci podanou spotřebitelem současně nejpozději do 30 dnů ode dne jejího doručení. Ve stejné lhůtě O2 splní své povinnosti z odpovědnosti za vady, zejm. vady odstraní.

Článek 7. Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

- 7.1.** Tento reklamační řád nahrazuje v plném rozsahu reklamační řád společnosti O2 Czech Republic a.s. ze dne 1. 10. 2018.
- 7.2.** Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace podané v době jeho účinnosti.