

# Reklamační řád

pro vady zakoupeného zboží

účinnost od 1. 10. 2018

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 O2.

## 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 nepřiměřené vzhledem k povaze vady.

## Reklamační řád

pro vady zakoupeného zboží

- 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 přelepek) 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. Způsob a místo uplatnění reklamace

Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující zejména v prodejním místě, kde bylo zboží zakoupeno, anebo v kterékoli O2 Prodejně. Reklamační 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 i Reklamační řád účinný od 13.2.2014.
- 6.2. Podle tohoto Reklamačního řádu se vyřizují všechny reklamace podané v době jeho účinnosti.