

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Slovak Telekom, a. s., pre reklamácie predaných výrobkov

A. VÝKLADE POJMOM

- Podnik – spoločnosť Slovak Telekom, a. s., Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, IČO: 35763469, DIČ: 2020273893, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd.: Sa, v. č. 2081/B, ktorá, ako obchodník a zhotoviteľ, vydala tento Reklamačný poriadok, ktorý sa používa na uplatnenie zodpovednosti za vady predaných tovarov a služieb, ako aj na nezáručné opravy.
- Kupujúci – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá na základe kúpej zmluvy nadobudla od Podnika v rámci Prednejnej siete Podniku Výrobok alebo ktorá požiadala Podnik o nezáručnú opravu Výrobku.
- Výrobok – hneďtelná vec zakúpená Kupujúcim od Podnika, ktorá predstavuje predmet reklamácie. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa Výrobok rozumie:

 - Koncové zariadenie alebo iné telekomunikačné zariadenie (alebo ich technická časť), ktoré sú určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body siete Podniku (napr. mobilný telefón, telefónny prístroj pre pevné pripojenie, dátový modem, pobočkové ústredne ISDN PBX, smerovač atď.) spolu s ich príslušenstvom (napr. nabíjačka);
 - Prislušenstvo – zariadenie alebo súčasť Výrobku, ktoré tvorí odrímanetlú časť Výrobku na podporu činnosti a rozšírenie funkcií Výrobku (napr. batérie, kryty, nabíjačky, externé antény, systémy „volné ruky“);
 - Iný výrobok, ktorý nie je Koncovým zariadením ani iným telekomunikačným zariadením (napr. vysávač, kolobežka atď.) a ktorého reklamácia sa nespravuje osobitným reklamačným poriadkom vydaným Podnikom pre takýto výrobok.

- Originalné príslušenstvo – Príslušenstvo vyrábané, dodávané alebo odporúčané výrobcom Výrobku k danému typu Výrobku.
- Neoriginaľné príslušenstvo – Príslušenstvo vyrábané inými výrobcomi, dodávané inými dodávateľmi alebo predávané pod inými značkami, ako je príslušenstvo k danému Výrobku odporúčané výrobcom.
- Odborné posúdenie – vyjadrenie alebo stanovisko znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby na posudzovanie zhody určeného výrobku podľa technického predpisu z oblasti posudzovania zhody.
- Autorizovaný servis – externý zmluvný partner Podniku vykonávajúci opravy a servis Výrobkov ako osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv (tzv. určená osoba).
- Autorizovaný predajca – zmluvný partner Podniku, ktorý ako obchodný zástupca pod hľavičou Podniku užívateľa zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo iných služieb a kúpne zmluvy pri predaji Výrobkov.
- Reklamácia – uplatnenie zodpovednosti za vady Výrobku alebo jeho časti.
- Značková predajňa – obchodný priesor Podniku alebo Autorizovaného predajcu, v ktorom je Kupujúci oprávnený uplatňovať svoj nárok zo zodpovednosti za vady Výrobku alebo jeho časti, zakúpeného od Podnika (Reklamácia), alebo zo zodpovednosti za vady nezáručnej opravy. Aktuálny zoznam Značkových predajní je uvedený na internetovej stránke www.telekom.sk (www.telekom.sk/predajne).
- Výrobok s digitálnymi prvky – Výrobok zakúpený Kupujúcim, ktorý je spotrebiteľom, ktorý obsahuje digitálny obsah alebo digitálnu službu, alebo je s ním prepojený takým spôsobom, že ich absencia by bránila tomu, aby plnil svoje funkcie.

B. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

B1. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A JEJ PODMIENKY

- Ak Kupujúci kúpil Výrobok od Podnika v Značkovej predajni alebo formou alternatívneho predaja (napr. pri podomovom alebo zásielkovom predaji), Podnik zodpovedá Kupujúcemu za vady predaného Výrobku v rozsahu podľa zákona (zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákoníka), t.j. za dohodnutú akost, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť predávaných Výrobkov. Kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľ, Podnik zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má Výrobok v čase jeho dodania spotrebiteľovi a ktorá sa prejaví v dobe trvania zodpovednosti za vady. Podnik v zmysle zákona zodpovedá spotrebiteľovi najmä za to, že Výrobok:
 - je vhodný na všetky účely, na ktoré sa taký Výrobok bežne používa,
 - zodpovedá opisu a kvalite vzorky alebo modelu, ktoré boli Kupujúcemu sprístupnené pred kúpou,
 - je dodaný s Príslušenstvom, ktoré tvorí súčasť balenia Výrobku, obalom a návodmi,
 - je dodaný v množstve, kvalite a s vlastnosťami vrátane funkčnosti, kompatibility, bezpečnosti a životosť, aké sú bežné pre taký Výrobok,
 - používaniu Výrobku nebránia práva tretej osoby,
 - je v súlade s požiadavkami a má vlastnosť, ktoré sú dohodnuté so spotrebiteľom.
- V pripade Výrobku s digitálnymi prvky zodpovedá Podnik aj za dostupnosť aktualizácií potrebných pre jeho riadne fungovanie.
- Podnik môže poskytnúť Kupujúcemu osobitnú (spotrebiteľskú) zárukou, ktorou sa zavádzuje vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, vymeniť alebo opraviť predaný Výrobok alebo zabezpečiť jeho údržbu nad rozsah práv vyplývajúcich zo zákonnej zodpovednosti za vady. Podmienky osobitnej záruky sú uvedené v záručnom liste.
- Kupujúci je povinný počítať si tak, aby nedochádzalo ku škode na Výrobku, je povinný s Výrobkom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčasťach Výrobku. Ak sa vada prejaví do uplynutia siedmich (6) mesiacov, v pripade spotrebiteľa do uplynutia doby trvania zodpovednosti za vady (pod B.2), predpokladá sa, že ide o vadu, ktorú mala využiť v čase dodania. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezložiteľný s povahou veci alebo vady. Podnik nezodpovedá za vady, ak preukáže, že vada vznikla neskôr, najmä ak:
 - vada bola spôsobená neobdobným používaním Výrobku alebo v rozpore s návodom na používanie Výrobku,
 - boli na Výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie,
 - bol vykonaný zásah do Výrobku inou osobou ako Autorizovaným servisom,
 - inštalačia Výrobku bola vykonaná neoprávneným neautorizovaným subjektom,
 - bola na Výrobku pripravená plomba,
 - vada spočíva v mechanickom poškodení alebo bola spôsobená mechanickým poškodením Výrobku po jeho dodaní,
 - bol Výrobok skladaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie,
 - bol Výrobok skladaný alebo používaný vo vlnkom, v prašnom, chemicky či inak agresívnom prostredí,
 - bol Výrobok vystavovaný vplyvom nepriznivého počasia (sneh, mráz, dážď, slnko a pod.),
 - v pripade Výrobku s digitálnymi prvky prišlo k neautorizovanej úprave alebo zásahu do digitálneho plnenia.
- Za nezlučiteľné s povahou veci Podnik povážuje vady spôsobené:
 - háváriu vozidla, v ktorom bol Výrobok nainštalovaný,
 - živelnou pohromou,
 - opotrebovaním v dôsledku používania Výrobku (škrabance, ošúchanie klávesnice a pod.),
 - nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním Výrobku (vypadnutie Výrobku z držiaka, skrivená alebo zlomená anténa alebo anténny konektor, odložené zarážky a vodiace drážky batérie, skrat kontaktov konektora kovovou mincou, sponkou a pod.),
 - nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou s Výrobkom, a to i v rámci jeho spájania s Príslušenstvom.

B2. DĺžKA TRVANIA ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (ZÁRUČNÁ DOBA)

- Doba, počas ktorej ak sa prejavia vady predaného Výrobku, Podnik za ne zodpovedá za podmienok tohto Reklamačného poriadku začína plynúť dňom dodania Výrobku Kupujúcemu.
- Pokiaľ nie je v záručnom liste uvedené inak, doba trvania zodpovednosti za vady je:
 - Dva (2) roky na Výrobok a Príslušenstvo (vrátane Príslušenstva, ktoré tvorí súčasť balenia Výrobku), a v pripade Výrobku s digitálnymi prvky na vady digitálneho plnenia, ktorého poskytovanie je dohodnuté nepreružiť počas stanovenej doby (ak právna úprava neurčuje dlhšiu dobu),
 - Jeden (1) rok, ak je predmetom kúpy použitý Výrobok,
 - Tri (3) mesiace na vady nezáručnej opravy.
- Pri odstránení vady výmenou Výrobku Podnik zodpovedá za vady náhradného (nového) Výrobku rovnako ako za vady predaného Výrobku, a to odo dňa jeho dodania.

B3. BATÉRIA

- Batéria Výrobku (napr. telefónu) si zo strany Kupujúceho vyžaduje zvlášť dôslednú starostlivosť a zaobchádzanie podľa predpisanych odporúčaní v príslušných kapitolách návodu na používanie Výrobku, ktorý tvorí súčasť balenia Výrobku alebo je zverejnený na internetových stránkach výrobcu. Batéria Výrobku má charakter spotrebenného materiálu, má svoju dobu prevádzkyschopnosti a životosť, ktoré sú veľmi závislé od spôsobu používania a prevádzky. Zodpovednosť za vady Výrobku sa nevzťahuje na úbytok kapacity batérie ani na jej úplnú stratu spôsobenú bežným používaním a dobu používania.
- Upozornenie na osobitné vlastnosti batérie Výrobku:
 - Výrobnu vlastnosť batérie Výrobku je schopnosť zachovať si rovnakú kvalitu ako v čase predaja len po dobu siedmich (6) mesiacov odo dňa začiatia jej užívania, pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnosťach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirozeného opotrebenia, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa povážuje dátum predaja Výrobku za začiatok užívania batérie a za začiatok užívania Výrobku, ku ktorému bola táto batéria dodaná. Kupujúci prejavom záujmu o kúpu tohto Výrobku spolu s batériou zároveň prejavuje vôl smierujúcu k začiatku užívania batérie spolu s Výrobkom v deň ich predaja.
 - Základnou podmienkou zachovania riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas lehoty siedmich mesiacov od dňa začiatia jej užívania je užívanie tejto batérie výlučne s Výrobkom, s ktorým bola batéria dodaná. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo Podniku ako predávajúceho neuznati reklamáciu Výrobku týkajúcu sa vady batérie Výrobku ako dôsledok nedodržania dohodnutých požiadaviek (v zmysle § 616 Občianskeho zákoníka).

C. REKLAMAČNÉ KONANIE

C1. VYTAKNUTIE VADY

- Kupujúci môže vytknúť vady Výrobku v ktorokolvek Značkovej predajni, prípadne zaslaním poštou na adresu sídla Podnika. Pri vytknutí vady je potrebné uviesť, ako sa vada prejavuje, predložiť Výrobok (vždy spolu s batériou, ak je Príslušenstvo Výrobku) a niektorý z nasledovných dokladov od Výrobku:
 - faktúra alebo pokladničný doklad o úhrade kúpnej ceny vydaný Podnikom,
 - doklad o vybavení predchádzajúcej Reklamácie, ktorý Podnik vydal Kupujúcemu po vykonaní záručnej opravy alebo po výmene Výrobku za nový, v pripade opäťovnej Reklamácie,
 - doklad o vykonaní nezáručnej opravy v pripade vytknutia vady nezáručnej opravy. V pripade vytknutia vady Výrobku súvisiaceho s nabíjaním batérie je potrebné predložiť Výrobok spolu s nabíjačkou.
- Namiesto predloženia Výrobku Podniku môže Kupujúci vytknúť vady Výrobku aj sprístupnením Výrobku osobie oprávnej výrobcom Výrobku na vykonávanie záručných opráv (tzv. určená osoba). Kontaktné údaje na tieto osoby poskytne Podnik Kupujúcemu v závislosti od konkrétnego Výrobku.
- Vadu je potrebné vytknúť bez zbytočného odkladu, najneskôr do siedmich (6) mesiacov od dodania Výrobku. V pripade spotrebiteľa do dvoch (2) mesiacov od jej zistenia, najneskôr do konca doby trvania zodpovednosti za vady Výrobku. Reklamáciu neskôr vytknutej vady Podnik zamietne.
- Ak Výrobok predložený Kupujúcim alebo jeho balenie predstavuje zjavnú hrozbu škody pre Podnik, Podnik po predchádzajúcej výzve Kupujúceho na nápravu má právo odmietnuť prevziať Výrobok alebo zákročiť spôsobom primeraným okolnostiam na odvátenie škody napr. zabezpečiť dekontamináciu kontaminovaného balenia na náklady Kupujúceho.
- Podnik vydá Kupujúcemu potvrdenie o vytknutí vady s uvedením lehoty na jej odstránenie. Vybazenie reklamácie nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, pokiaľ objektívne okolnosti, ktoré nemôže Podnik ovplyvniť, neodôvodňujú dlhšiu lehotu.
- Podnik obvykle zašle Výrobok na diagnostiku Autorizovanému servisu. Ak sa diagnostikou potvrdí vada spadajúca do zodpovednosti za vady Výrobku, ktorú možno opraviť, vykoná Podnik prostredníctvom Autorizovaného servisu bezplatnú záručnú opravu Výrobku. Spotrebiteľ môže pri vytknutí vady namiešať opravy požadovať výmenu Výrobku, ak tým Podniku nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na všetky okolnosti (hodnotu Výrobku bez vady, závažnosť vady atď.). Ak Výrobok reklamuje Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, spôsob odstránenia vady (či opravou alebo výmenou) určí Podnik. V pripade vady Výrobku, ktorý bol Kupujúcemu predaný Podnikom ako použitý, Kupujúci má námiešať práva na výmenu Výrobku právo na primeranú zľavu z ceny.
- Podnik odstrániť vady odmietne, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti (napr. rovnaký model Výrobku Podnik už nemá v ponuke). V tom pripade má Kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, pokiaľ vada nebráni riademu užívaniu veci. Ak neodstrániť vada bráni riademu užívaniu veci, Kupujúci má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy. V prípade neodstrániť vady (opravou ani výmenou) si spotrebiteľ môže vybrať medzi zľavou z ceny a odstúpením od zmluvy.

8. V súvislosti s vadami Výrobku má Kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v ďalších zákonom stanovených prípadoch (opäťovné vyskytnutie rovnakej vady, väčší počet chýb, závažná vada atď.)

9. Kupujúci po odstúpení od zmluvy alebo jej časti vráti reklamovaný Výrobok Podniku na jeho náklady.

10. Podnik vybaví Reklamáciu (i) odovzdáním opraveného Výrobku Kupujúcemu, (ii) výmenou Výrobku, (iii) vrátením kúpnej ceny Výrobku alebo jej časti alebo poskytnutím primeranej zľavy z ceny Výrobku Kupujúcemu, (iv) písomnou výzvou na prevzatie plnenia, ak Kupujúci oznamená plnenie včas nepreval alebo (v) písomný oznámením o odmetnutí zodpovednosti za vady s uvedením dôvodov (zamietavie Reklamácie).

11. Ak Kupujúci po vybavení Reklamácie Výrobok neprevzme ani v lehote šiestich (6) mesiacov odo dňa, keď ju mal prevziať, Podnik má právo vec predať s tým, že Kupujúci má právo na vydanie výťažku z predaja po odpočítaní nákladov Podniku na jej úschovu a predaj.

12. V prípade zamietnutia Reklamácie môže spotrebiteľ vytknúť tú istú vadu opakovane, ak Odborným posúdením preukáže zodpovednosť Podniku za vadu.

13. Kupujúci má voči Podniku právo na náhradu účelovej vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, za ktorú zodpovedá Podnik, a uplatnením práv zo zodpovednosti za vadu.

C2. ZÁLOHA DÁT

Pred odovzdaním Výrobku s digitálnym obsahom na Reklamáciu je potrebné, aby si Kupujúci zálohalo individuálne nastavenia a dátu (vrátane telefónneho zoznamu, aplikácií, fotografií a ďalších súborov) uložené vo Výrobku. Za zachovanie individuálnych nastavení a dát uložených v reklamovanom Výrobku Podnik nezodpovedá. Na diagnostiku vady alebo opravu je často potrebné obnoviť továrenskej nastavenia. V takom prípade môže byť reklamovaný Výrobok vrátený aj v pôvodnom továrenskej nastavení a bez akýchkoľvek užívateľských dát. V rámci opravy môže dôjsť k aktualizácii softvéru výrobku na novšiu verziu.

C3. NÁHRADNÝ VÝROBOK

Na požiadanie môže Podnik Kupujúcemu vypočítať na používanie náhradný Výrobok na čas od vytknutia vady až do vybavenia Reklamácie. Podmienky poskytnutia náhradného Výrobku upravuje zmluva o výpožičke náhradného Výrobku, ktorú Kupujúci môže užatvoríť v Značkovej predajni.

C4. NEZÁRUČNÁ OPRAVA

- Ak sa na vadu Výrobku nevzťahuje zodpovednosť za vady podľa zákona alebo osobitná (spotrebiteľská) záruky (napr. z dôvodu uplynutia doby jej trvania alebo z dôvodu porušenia podmienok záruky) alebo ak si tak Kupujúci zvolí, Kupujúci si môže v Značkove