

# Reklamační řád

## společnosti O2 Czech Republic a.s. v rámci nabídky Nordic Telecom

### A. PREAMBULE

#### 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1.** Tento reklamační řád (dále jen „Reklamační řád“) upravuje podmínky pro uplatnění práva kupujícího z vad zboží zakoupeného u společnosti O2 Czech Republic a.s., se sídlem Za Brumlovkou, 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle, IČO: 60193336, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322 (dále jen „Poskytovatel“). Byl vydán v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Aktuální znění Reklamačního řádu je k nahlédnutí na internetových stránkách Poskytovatele (dále jen „Internetové stránky“).
- 1.2.** V tomto Reklamačním řádu také naleznete podmínky pro uplatnění reklamace na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou službu a postup při nahlášení závad na zařízení Poskytovatele, které Vám bylo pronajato, nebo které máte od Poskytovatele vypůjčené.

#### 2. VÝKLAD POJMŮ

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

- 2.1.** „Kupujícím“ se rozumí každá fyzická nebo právnická osoba, která si od Poskytovatele zakoupila zařízení nebo jiné zboží.
- 2.2.** „Reklamací“ se rozumí uplatnění práv vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady zařízení nebo zboží.
- 2.3.** „Služby“ jsou služby elektronických komunikací poskytované Účastníkovi Poskytovatelem.
- 2.4.** „Účastníkem“ se rozumí ten, kdo uzavře s Poskytovatelem smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací.
- 2.5.** „Vadou“ se rozumí, jestliže Zboží nebo Služby nemají sjednané vlastnosti.
- 2.6.** „Zařízením“ se rozumí koncová zařízení či jiná telekomunikační zařízení určená pro využívání služeb Poskytovatele a nabízená ze strany Poskytovatele.
- 2.7.** „Zbožím“ se rozumí zařízení a jakékoli další výrobky nabízené zákazníkům ze strany Poskytovatele.

### B. REKLAMACE ZAKOUPENÉHO ZBOŽÍ

#### 3. ROZSAH ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

- 3.1.** Poskytovatel odpovídá Kupujícímu, že **Zboží při převzetí nemá Vady**.
- 3.2.** Poskytovatel zejména odpovídá za to, že Zboží:
  - odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem;
  - je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlas;
  - je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci; a dále vlastnostem dle § 2161 odst. 2 OZ.

- 3.3.** Poskytovatel také odpovídá Kupujícímu za nesprávnou montáž nebo instalaci, která byla podle smlouvy provedena Poskytovatelem nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž či instalace provedena Kupujícím a vada nastala až v důsledku nedostatku návodu, který k ní poskytl Poskytovatel.
- 3.4.** Jako doklad prokazující zakoupení Zboží u Poskytovatele pro účely záruky slouží účtenka, resp. daňový doklad o zakoupení (faktura) se zákonem uvedenými údaji, nebo záruční list, je-li jím zboží vybaveno.

#### 4. VADA ZBOŽÍ A S TÍM SOUVISEJÍCÍ NÁROKY KUPUJÍCÍHO

- 4.1.** V případě, že Zboží při převzetí Kupujícím nemá sjednané vlastnosti (tj. nemá vlastnosti popsané v článku 3.2 části B tohoto Reklamačního řádu), je vadné.
- 4.2.** Má-li Zboží vadu, může Kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat:
- a)** dodání věci nové bez vady;
  - b)** nebo opravu věci;
- leďaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný. To se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných potíží pro Kupujícího.
- 4.3.** Poskytovatel může odmítnout odstranit vadu, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by Zboží mělo bez vady.
- 4.4.** Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy pokud:
- a)** Poskytovatel odmítl vadu odstranit nebo ji neodstranil podle § 2170 odst. 1 a 2 OZ;
  - b)** vada se objeví opakovaně;
  - c)** vada je podstatným porušením smlouvy;
  - d)** je z prohlášení Poskytovatele nebo z okolností zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro Kupujícího.
- 4.5.** To neplatí, pokud Kupující před převzetím Zboží o Vadě věděl nebo Vadu sám způsobil. Vada, která se projeví během **prvního roku** ode dne převzetí Zboží, se považuje za Vadu existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze Zboží nebo pokud se neprokáže opak. Tato doba neběží po dobu, po kterou Kupující nemohl Zboží užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.
- 4.6.** Poskytovatel neodpovídá za Vady Zboží způsobené neodborným nebo neoprávněným zásahem (včetně změny nebo jiného zásahu do software), užíváním nevhodných softwarů a výrobcem neschválených softwarových aplikací, používáním v rozporu s návodem k obsluze, vniknutím cizích látek do zařízení, nesprávnou údržbou, v případě poškození stykem s přírodními živly (např. stykem s vodou, ohněm, žářem apod.), oxidací, znečištěním a poškozením v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti apod.), mechanickým poškozením vinou Kupujícího, bylo-li zařízení připojeno na jiné než předepsané napájecí napětí, přepětím, nebo pokud byla Vada způsobena ve spojení s nestandardním příslušenstvím, instalací nebo používáním Zboží v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím nebo pro jiné účely, než je pro Zboží obvyklé, běžným opotřebením, skladováním mimo rozsah teplot, které jsou stanoveny, provozováním Zboží ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí. 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. Vadou není, jestliže došlo k uplynutí životnosti či snížení kapacity baterií (baterie mívají dle stanoviska výrobce životnost omezenou určitým počtem dobítí).

#### 5. ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE VADY

- 5.1.** Vadu Zboží je třeba uplatnit u prodejce, u kterého Kupující Zboží zakoupil (není-li v záručním listu uvedena jiná osoba, která je pro Kupujícího bližší). Pro jednodušší vyřízení Reklamací doporučujeme využít naši zákaznickou linku na čísle 800 80 70 60, kde budou Kupujícímu sděleny veškeré potřebné kroky k uplatnění Reklamací.
- 5.2.** V rámci Reklamací je třeba předložit kompletní reklamované Zboží a uvést přesný charakter Vady. Při podání Reklamací je Kupující dále povinen prokázat, že Zboží zakoupil u Poskytovatele, tzn. kromě vytknutí Vady doložit datum a cenu zakoupeného Zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem informační dokument o rozsahu

zákoně odpovědnosti za Vady, pokud byl vystaven, či prodejní doklad (účtenka). Pro usnadnění vyřízení reklamace doporučujeme k dokladu o koupi konkrétního Zboží předložit i záruční list, pokud byl součástí balení, jelikož obsahuje jednoznačnou identifikaci Zboží. I bez těchto dokladů je možné Reklamaci uplatnit, je však povinností Kupujícího doložit zakoupení Zboží jiným věrohodným způsobem. Zároveň je Kupující povinen sdělit, jakou formu vyřízení Reklamace s ohledem na platnou právní úpravu preferuje.

## 6. LHŮTA PRO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 6.1. Kupující může vytknout vadu, která se na věci **projeví v době dvou let od převzetí**.
- 6.2. U **použitého Zboží** Kupující může vytknout vadu, která se projeví na Zboží, do jednoho roku (použitým Zbožím se rozumí takto označené Zboží, které je použité či servisované bez Vady, přičemž kompletnost balení nebrání plnému užívání výrobku).
- 6.3. Pro Kupujícího podnikatele může být lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění upravena odlišně, je-li to u daného typu Zboží výslovně uvedeno, takto uvedená lhůta má přednost.
- 6.4. Vytkne-li Kupující Poskytovateli vadu oprávněně, doba dle odst. 4.1 neběží po dobu, po kterou Kupující nemůže věc užívat.
- 6.5. Lhůta končí dnem, který se číselným označením shoduje se dnem, kdy započala a o příslušný počet měsíců později. Délka lhůty v měsících je uvedena u každého Zboží a je dostatečně vyznačena na dokladu o zakoupení.

## 7. POTVRZENÍ O PŘIJETÍ REKLAMACE A LHŮTA PRO JEJÍ VYŘÍZENÍ

- 7.1. Poskytovatel vydá Kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy uplatnil Reklamaci, co je jejím obsahem, jaký způsob jejího vyřízení požaduje a kontaktní údaje Kupujícího pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Dále Poskytovatel vydá Kupujícímu potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Pro případ zamítnuté Reklamace Poskytovatel Kupujícímu vydá písemné odůvodnění tohoto zamítnutí. Písemnou formou je i zpráva doručená Kupujícímu prostřednictvím e-mailu či SMS.
- 7.2. Poskytovatel vyřizuje Reklamace bez zbytečného odkladu a nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se s Kupujícím výslovně nedohodne na lhůtu delší. Nebude-li lhůta dodržena, má Kupující právo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny anebo od smlouvy odstoupit.
- 7.3. Upozorňujeme, že v případě vyřízení Reklamace opravou zařízení je možné, že dojde i k aktualizaci softwaru či k navrácení Zařízení do továrního nastavení. V takovém případě může dojít k vymazání uživatelského nastavení. V této situaci však nejde o vadně vyřízenou Reklamaci.

## C. REKLAMACE VYÚČTOVÁNÍ CENY A POSKYTOVANÉ SLUŽBY

### 8. ZPŮSOB A MÍSTO UPLATNĚNÍ REKLAMACE

- 8.1. Účastník má právo uplatnit **Reklamaci na vyúčtování ceny** nebo na poskytovanou Službu. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak mu toto právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je Účastník oprávněn uplatnit Reklamaci do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby.
- 8.2. **Reklamaci na poskytovanou Službu** je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak toto právo zanikne. Vadně poskytnutou Službou není situace, ke které dojde z důvodu, že v rozporu s pokyny či v rozporu s instalací odborným pracovníkem Poskytovatele, došlo k přesunutí či přenastavení zařízení (modemu), které je nezbytné pro užívání Služby.
- 8.3. Reklamaci je vhodné uplatnit písemně a prokazatelným způsobem (např. odesláním doporučenou zásilkou, případně z e-mailové adresy Účastníka, kterou Účastník uvedl jako kontaktní adresu pro komunikaci ohledně poskytovaných Služeb). Podání reklamace nemá odkladný účinek vůči povinnosti Účastníka uhradit vyúčtovanou cenu. Český telekomunikační úřad je však oprávněn v odůvodněných případech, na žádost Účastníka, rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek.

## 9. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 9.1. Poskytovatel je povinen Reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení Reklamace. Vyžaduje-li vyřízení Reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen Reklamaci vyřídit nejpozději do dvou měsíců ode dne jejího doručení.
- 9.2. Pokud bude Reklamace Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Poskytovatel povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za Službu v neprospěch Účastníka, vrátit mu rozdíl ceny nejpozději do 1 měsíce od vyřízení Reklamace způsobem, který určí Účastník. Pokud Službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně Poskytovatele, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s Účastníkem zajistit poskytnutí Služby náhradním způsobem. Pokud Účastník vrácení neurčí ani nedojde k jiné dohodě, započte Poskytovatel přeplatek nebo zaplacenou cenu Služeb oproti jeho pohledávkám v následujícím či následujících vystavených vyúčtováních.

## D. VADY NA PRONAJATÉM NEBO VYPŮJČENÉM ZAŘÍZENÍ

### 10. ZPŮSOB A MÍSTO NAHLÁŠENÍ VADY

- 10.1. V případě, že se objeví Vada na Zařízení, které má Účastník od Poskytovatele pronajato nebo vypůjčeno, ohlásí Účastník Vadu Poskytovateli pomocí e-mailu nebo telefonicky pomocí zákaznické linky 800 70 60 50.

### 11. VYŘÍZENÍ NAHLÁŠENÉ VADY

- 11.1. Poskytovatel se nahlášenou Vadou pokusí nejprve opravit vzdáleně. Pokud se Vadu vzdáleně opravit nepodaří, kontaktuje Poskytovatel Účastníka, aby se dohodli na dalším postupu (např. na výjezd technika)
- 11.2. V případě, že Vada vznikla v důsledku zaviněného nebo nedbalostního jednání Účastníka, bude za opravu Vady Účastníkovi naúčtován poplatek ve výši dle platného ceníku Poskytovatele dostupného na Internetových stránkách.

## E. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Veškeré kontaktní údaje pro komunikaci s Poskytovatelem jsou k dispozici na Internetových stránkách, zároveň je možné se obrátit na Ombudsmana Poskytovatele [ombudsman@nordictelecom.cz](mailto:ombudsman@nordictelecom.cz).

Kupující, reps. Účastník je oprávněn v případě uznané Reklamace požadovat úhradu účelně vynaložených nákladů souvisejících s Reklamací (např. poštovné). Toto právo je nutné uplatnit u Poskytovatele nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba Vadu vytknout.

Pokud Reklamace nebude Poskytovatelem shledána oprávněnou, je Kupující, resp. Účastník oprávněn podat u Českého telekomunikačního úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení Reklamace bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení Reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, jinak právo uplatnit námitku zanikne.