

Reklamacie služeb elektronických komunikací

Reklamacie služeb elektronických komunikací

Článek I.

Úvodní ustanovení

V tomto Reklamačním řádu najdete zásady, principy a způsob uplatňování Vašich práv jako zákazníka v souvislosti s naší odpovědností za vady při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací (dále jen „služby“). Vaše práva najdete ve Všeobecných podmínkách pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Vodafone Czech Republic a.s. (dále jen „Všeobecné podmínky“). Věřte nám, že se budeme snažit vyřešit všechny spory k Vaší spokojenosti dohodou.

Článek II.

Výklad základních pojmů

- **Reklamacie** - uplatnění Vašich práv z titulu naší odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacii můžete podat na vyúčtování ceny služby (dále jen „vyúčtování“) nebo na poskytnutou službu.
- **Osoba oprávněná podat reklamaci** - zákazník, který má s námi uzavřenou smlouvu o poskytování služeb dle Všeobecných podmínek a který uplatňuje svá práva dle tohoto Reklamačního řádu (dále jen „reklamující“).

Článek III.

Rozsah odpovědnosti

Odpovídáme Vám (s omezením uvedeným níže) za rozsah, cenu a kvalitu všech služeb, které poskytujeme, a to v případě, že:

1. služba nebyla poskytnuta v dohodnutém rozsahu či kvalitě, nebo
2. služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným právním předpisům, nebo
3. za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající cenovým ujednáním.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamacii můžete uplatnit písemně. Reklamacie musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo, přesný důvod reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamacie se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, náměstí Junkovych 2, Praha 5, 155 00.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. reklamace vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;
2. reklamace předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
3. reklamace týkající se jiných vad poskytovaných služeb se uplatňují bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování Reklamací

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

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamace vyúčtování ceny shledána oprávněnou, máte právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení zaplacených cen účtovaných za služby do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Přeplatek či zaplacené ceny Vám vrátíme formou snížení částky v následujícím měsíčním vyúčtování. Přesahuje-li však částka šestinásobek průměrné měsíční výše vyúčtování za posledních 6 zúčtovacích období, můžeme se dohodnout na jiném způsobu vrácení.
- Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno z objektivních důvodů vrátit, se promlčuje ve lhůtách stanovených právními předpisy.

Článek VII.

Náhrada škody

Nárok na náhradu škody uplatněte prosím písemně. Uznáme-li nárok oprávněným, poskytneme Vám náhradu škody formou započtení poskytnuté výše náhrady škody na částku "K platbě celkem" uvedené na vyúčtování služeb vystaveném po vyřízení reklamace (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 Vám bude zaslána na Vaši poslední známou adresu.

V souladu s příslušnými právními předpisy Vám však neposkytneme náhradu škody, která Vám vznikne v důsledku přerušeni služby nebo vadného poskytnutí služby. Pokud službu bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na naší straně, zajistíme odstranění závady a poskytneme Vám přiměřenou slevu z ceny služby (výše slevy je závislá na našem posouzení), nebo po dohodě s Vámi poskytneme službu náhradním způsobem.

V ostatních případech odpovídáme za škodu, která Vám vznikne v důsledku porušení našich povinností stanovenými v právních předpisech a Všeobecných podmínkách.

Článek VIII.

Ustanovení společná a závěrečná

1. V případě, že s vyřízením reklamace nesouhlasíte, máte právo podat námitky proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu.

2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech Vodafone prodejnách a na internetové stránce www.vodafone.cz.
3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2015.

Reklamace zboží

Článek I.

Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti Vodafone jakožto prodávajícího a práva a povinnosti kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Vodafone 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, notebooky, netbooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafone a kupujícím.
2. **Kupující** - osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na základě které nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
3. **Práva z vadného plnění** - prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.
4. **Jakost při převzetí** - zboží nemá v době převzetí vady, zejména odpovídá, že:
 - o zboží má vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,
 - o zboží se hodí k účelu, který prodávající uvádí nebo pro který se zboží tohoto druhu obvykle používá,
 - o zboží odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno dle smluveného vzorku nebo předlohy,
 - o zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti, a
 - o zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
5. **Reklamace** – uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
6. **Prodejna Vodafone** - provozovny Vodafone 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
7. **Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
8. **Doklady** - reklamující je povinen předkládat Vodafone veškeré doklady vztahující se k reklamovanému zboží v originálu, případně notářsky ověřené kopii.
9. **Autorizovaný servis Vodafone** – autorizované servisní místo, které je Vodafone pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafone je k dispozici na www.vodafone.cz (viz servisní střediska)
10. **Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafone v němž je uveden výsledek posouzení reklamace ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

Článek III.

Rozsah a doba odpovědnosti z vadného plnění

Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží v případě, že zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady.

Upozornění na vlastnosti výrobku: U baterií se v důsledku běžného opotřebení jejich kapacita případně snižuje.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. To neplatí, je-li kupujícím podnikatel a z okolností je zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době **dvaceti čtyř měsíců** od převzetí.

Při koupi již použitého spotřebního zboží lze vzájemně ujednat zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, a to na polovinu zákonné doby. Tato skutečnost je uvedena v dokladu o prodeji zboží, případně v záručním listě, pokud byl vydán

Je-li na prodávané věci, jejím obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost dle § 2113 občanského zákoníku.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění:

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

Reklamaci zboží zakoupeného u Vodafonu může uplatnit kupující.

2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafonu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafonu (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone Turné);
2. 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.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafonu uvedených www.vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafone 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.

Vodafone nezajišťuje zálohování dat uložených v mobilním telefonu při jeho převzetí k vyřízení reklamace a neodpovídá za ztrátu dat při vyřizování reklamace.

Vodafone upozorňuje, že v rámci vyřizování reklamace opravou mobilního telefonu bude vždy provedena nová instalace software, která způsobí ztrátu dat a nastavení. Pokud si zákazník přeje zachovat data uložená v mobilním telefonu, musí před odevzdáním mobilního telefonu k provedení opravy provést zálohu takových dat.

3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Vodafone (tj. reklamované zboží musí být Vodafone přijato nejpozději poslední den této lhůty. 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 neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone

odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafonu své právo z odpovědnosti Vodafonu za vady (jiné než na opravu zboží).

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 z vadného plnění

1. V případě, že je reklamace shledána oprávněnou, má reklamující především právo na bezplatné odstranění vady. Kupující může požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
2. Pokud nelze vadu odstranit, má kupující právo od kupní smlouvy odstoupit nebo může požadovat přiměřenou slevu.
3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží (dodání nové věci či jen výměnu součásti věci), na odstoupení od kupní smlouvy, nebo požadovat přiměřenou slevu také v případě, že jde sice o vady odstranitelné, zboží však nelze pro opakované vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. O opakované vyskytnutí vady po opravě se jedná, když stejná vada, která byla ve lhůtě nejméně dvakrát bezplatně odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.
4. V případě, že se na zboží objeví postupně více různých vad, umožní Vodafone reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamace vady zboží. Nevyužije-li kupující žádnou z těchto možností, může požadovat přiměřenou slevu.

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 reklamující uplatní 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 z důvodu opakovaného výskytu vady prokazuje kupující oprávněnost svého nároku předložením servisních listů, ve kterých jsou zaznamenány předchozí opravy, případně dalších dokladů vztahujících se k reklamaci.

2. Reklamace je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamace zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň navrhne cenu opravy zboží dle posouzení servisu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafonu písemně sdělit, zda

souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu či zda opravu nepožaduje. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. 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 vypůjčky. 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 vypůjčce. Na vypůjčku 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 Vodafonu 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. Pokud nebude Vodafone oznámeno dřívější vyřízení reklamace dle předchozí věty, je reklamace vyřízena vždy 30. dnem od uplatnění reklamace u Vodafonu dle čl. V tohoto reklamačního řádu. Reklamující je povinen si k tomuto dni reklamované zboží vyzvednout a informovat se o výsledku reklamace. 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 či zlikvidovat. V případě prodeje 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 Vodafonu a na stránkách www.vodafone.cz.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2015 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 23.5.2013.

Společnost Vodafone Czech Republic a. s. se sídlem náměstí Junkových 2, 155 00 Praha 5, IČ: 25788001, zapsaná do obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, spis. zn.: B.6064 (výše jen „Vodafone“).