

Telefónica O2 Czech Republic, a.s. (dále jen "Poskytovatel") je ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, právnickou osobou, která zajišťuje síť elektronických komunikací a poskytuje služby elektronických komunikací prostřednictvím mobilní sítě. V souladu s příslušnými ustanoveními zákona o elektronických komunikacích, v platném znění, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, vydává Poskytovatel tento

Reklamační řád

Článek I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje základní zásady a principy uplatňování práv a povinností vyplývajících z těchto právních norem, které stanovují obecnou odpovědnost Poskytovatele jako poskytovatele služeb sítě (dále jen "služby") na straně jedné, a na straně druhé fyzických a právnických osob, kterým jsou Poskytovatelem služby poskytovány, nebo které těchto služeb jinak užívají.

Článek II. Výklad základních pojmů

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

1. **Reklamace** - uplatnění práv účastníků vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování těchto služeb nebo směřující proti vyúčtované výši ceny služeb za příslušné zúčtovací období a dále uplatnění práv kupujících vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady zboží.

2. **Služby** - základní a volitelné služby definované ve Všeobecných podmínkách poskytování služeb elektronických komunikací společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s., jejichž poskytování spočívá zcela nebo převážně v přepravě informací prostřednictvím sítě, a jiné služby uvedené v Ceníku služeb.

3. **Účastník** - fyzická nebo právnická osoba, které bylo na základě Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací mobilní sítě (dále jen "Smlouva") přiděleno účastnické číslo a které bylo umožněno užívat služeb sítě.

4. **Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta Poskytovatelem jako finálním dodavatelem podle konkrétních okolností tak, že rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně stanoveným podmínkám, v ostatních případech technickým či cenovým podmínkám, které stanovují zejména:

- zákon o elektronických komunikacích,
- platné přehledy sazeb v mezinárodním telekomunikačním styku,
- další předpisy stanovující technické podmínky provozování jednotlivých služeb.

5. **Závada na radiotelekomunikačním zařízení** - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat radiotelekomunikační zařízení obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, nebo může způsobovat nesprávné tarifování.

6. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od Poskytovatele zakoupila mobilní telefon nebo jiné zboží.

7. **Prodej zboží** - činnost, jejímž předmětem je realizace kupní smlouvy (písemné nebo ústní) mezi Poskytovatelem a kupujícím o převzetí předmětu koupě a zaplacení kupní ceny.

Článek III. Rozsah odpovědnosti

1. Poskytovatel odpovídá účastníkovi za rozsah a cenu, s omezením uvedeném v bodě 2 tohoto článku, i za kvalitu jen těch služeb, které poskytuje jako finální dodavatel, a za kvalitu zboží v případě, že:

- smluvně dohodnutá služba nebyla poskytnuta v dohodnuté kvalitě, rozsahu nebo ceně;
- služba nebyla poskytnuta v kvalitě odpovídající příslušným předpisům nebo v případě, že za poskytnutou službu nebyla účtována cena odpovídající příslušným cenovým předpisům;
- prodané zboží nemá vlastnosti stanovené technickými podmínkami a vykazuje vady.

2. Reklamáce podle odstavce 1 může být uplatněna v případě vadného poskytnutí:

- a) základní služby,
- b) volitelných služeb,
- c) dalších služeb mobilních sítí a služeb výše výslovně neuvedených, které Poskytovatel finálně poskytuje nebo bude v budoucnu poskytovat,
- d) výše vyúčtování.

Dále může být reklamáce uplatněna v případě prodeje vadného mobilního telefonu nebo jiného zboží v prodejnách Poskytovatele.

3. V případě služeb je odpovědnost Poskytovatele omezena na povinnost urychleně odstranit závadu a v případech uvedených v článku VI. vrátit zaplacené přeplatky nebo ceny. Reklamací v této oblasti lze uplatnit pouze na vadně provedené odstranění nahlášené závady.

4. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která účastníkovi vznikne tím, že požadovaná služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.

5. Za vady zboží koupeného v prodejnách Poskytovatele Poskytovatel poskytuje na nové (nepoužité) zboží záruku na jakost v trvání dvaceti čtyř měsíců ode dne prodeje. Záruční doba na instalaci a opravu mobilního zařízení včetně všech náhradních dílů je poskytována v délce šesti měsíců.

Článek IV. Právo uplatnit reklamací, způsob a místo uplatnění, lhůty pro uplatnění - zásady

1. Právo na uplatnění reklamace má účastník nebo kupující.

2. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace :

- a) v případě služeb poskytovaných účastníkovi na základě Smlouvy může reklamaci uplatnit pouze účastník, v jeho zastoupení pak jen osoba k tomu účastníkem písemně zmocněná,
- b) v případě služeb poskytovaných na smluvním principu (mimo Smlouvy) může reklamaci uplatnit pouze osoba, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu, resp. jí písemně zmocněná nebo pověřená osoba,
- c) v případě reklamace zboží zakoupeného od Poskytovatele může reklamaci uplatnit každý, kdo se prokáže dokladem o koupi reklamovaného zboží nebo záručním listem, pokud byl vystaven.

3. Způsob uplatnění reklamace:

- a) v případě služby poskytované účastníkovi na základě Smlouvy se reklamace uplatňuje písemně,
- b) v případě služby poskytované na smluvním principu (mimo Smlouvy) se reklamace uplatňuje písemně nebo ústně osobním jednáním,
- c) v případě vady zboží prodaného Poskytovatelem se reklamace uplatňuje ústně osobním jednáním, v kterékoliv prodejně Poskytovatele. Při reklamaci je třeba předložit reklamované zboží, doklad o jeho koupi nebo záruční list, pokud byl vystaven. O reklamaci bude pořízen zápis, přičemž kopii zápisu obdrží reklamující.

4. Místo uplatnění reklamace:

- a) v případě služeb poskytovaných účastníkovi na základě Smlouvy se reklamace uplatňuje písemně na adresu sídla Poskytovatele,
- b) v případě služeb poskytovaných na smluvním principu (mimo Smlouvy) se reklamace uplatňuje v místě, kde byla služba poskytnuta,
- c) v případě vad zboží zakoupeného od Poskytovatele se reklamace uplatňuje dle okolností v místě nákupu zboží.

5. Lhůta pro uplatnění reklamace:

- a) v případě vady služby poskytované účastníkovi na základě Smlouvy se reklamace uplatňuje do dvou měsíců od doručení příslušného vyúčtování, resp. od vadného poskytnutí služby,
- b) v případě vady služby poskytované na základě smlouvy (mimo Smlouvy) se reklamace uplatňuje dle podmínek uvedených v příslušné smlouvě,
- c) v případě vady zakoupeného zboží (mobilního telefonu apod.) se reklamace uplatňuje nejpozději v poslední den záruční lhůty.

Případné uplatnění reklamace služeb poskytnutých na základě Smlouvy nebo jiné smlouvy nemá odkladný účinek na povinnost uhradit účet do data splatnosti a v plné výši.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamace se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, tzn.:

1. Jde-li o reklamaci poskytnutých služeb, vyřizují se:

- a) veškeré reklamace do 1 měsíce ode dne doručení reklamace
- b) případy, které je nutno řešit ve spolupráci se zahraničními provozovateli či poskytovateli, do 2 měsíců ode dne doručení reklamace, pokud se Poskytovatel s účastníkem nedohodne jinak.

2. V případě, že je reklamační poskytnutých služeb shledána oprávněnou, má účastník podle charakteru vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby.

3. Reklamace vad prodaného zboží včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Poskytovatel s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

1. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace, je Poskytovatel povinen přeplatek či zaplacené ceny vrátit:

- u služeb, pokud byla úhrada účtu provedena - formou kreditu v
následujícím měsíčním vyúčtování, není-li dohodnuto jinak.

2. Právo na vrácení přeplatku vzniklého z titulu kladně vyřízené reklamace, který nebylo možno vrátit (např. z důvodu úmrtí účastníka, zániku právnické nebo podnikající fyzické osoby apod.), se promlčuje ve lhůtách stanovených obecně závaznými právními předpisy.

Článek VII.

Stížnosti

1. Stížnosti vyřizuje Oddělení péče o zákazníky Poskytovatele.

2. Je-li podstatou stížnosti reklamace kvality, rozsahu nebo ceny poskytnutých služeb, postupuje se při jejím vyřizování bez ohledu na označení podání podle zásad Reklamačního řádu.

Článek IX.

Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Případy, jejichž projednávání započalo před účinností tohoto Reklamačního řádu se projednají podle těchto nových předpisů pouze tehdy, je-li to pro reklamujícího výhodnější.

2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Poskytovatele.

3. Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.9.2006.

Jaime Smith Basterra, v.r.
generální ředitel
Telefónica O2 Czech Republic, a.s.