

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 poskytovanou službu.
- **Osoba oprávněná podat reklamacii** - 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 reklamacii, způsob, místo a lhůty uplatnění reklamace

Způsob uplatnění reklamace:

Reklamacii můžete uplatnit písemně nebo osobně v Reklamačním oddělení. Při osobně podané reklamaci je třeba předložit veškeré dokumenty prokazující nárok na reklamacii (smlouvu, vyúčtování za příslušné zúčtovací období, originál plné moci apod.). O osobně podané reklamaci může být na základě Vaší žádosti, případně z našeho podnětu pořízen zápis, jehož kopii samozřejmě obdržíte. Reklamacie musí obsahovat jméno reklamujícího, telefonní číslo, přesný důvod reklamace. Podání reklamace nemá odkladný účinek na splatnost Vyúčtování.

Místo uplatnění reklamace:

Reklamáce se uplatňuje písemně na adrese Vodafone Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, Vinohradská 167, Praha 10, 100 00 nebo osobně na téže adrese.

Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. reklamáce vyúčtování ceny se uplatňuje do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování;
2. reklamáce předplacených služeb se uplatňuje do 2 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
3. reklamáce 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

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

Článek VI.

Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za služby

- V případě, že je reklamáce 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 účtovacích 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 přerušení 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 2. 4. 2008.

Reklamace zboží

Článek I.

Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti Vodafone jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto 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** - fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na základě které nabyt kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
3. **Zákonná záruka za zboží** - prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží v záruční době nebude mít vady.
4. **Shoda s kupní smlouvou** - zboží má jakost a užitné vlastnosti inzerované (popisované) při prodeji nebo uvedené v kupní smlouvě, či má vlastnosti pro dané zboží obvyklé. V opačném případě se jedná o tzv. Rozpor s kupní smlouvou.
5. **Reklamace** – uplatněním reklamace se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí jak uplatnění práv vyplývajících se Zákonné záruky zboží tak uplatnění Rozporu s kupní smlouvou.
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 Zákonnou záruku zboží či Rozpor s kupní smlouvou.
8. **Doklady** - reklamující je povinen předkládat Vodafone veškeré doklady vztahující se k reklamovanému zboží v originálu, případně notářsky ověřené kopii.
9. **Reklamační oddělení** - oddělení nacházející se v sídle Vodafone pod názvem "Oddělení péče o zákazníky - Reklamace".
10. **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)
11. **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 odpovědnosti, záruční doba

1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:
 1. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami nebo se neshoduje s kupní smlouvou;
 2. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím a/nebo v záruční době vady.

V prvních 6 měsících od koupě odpovídá Vodafone v případě kupních smluv uzavřených dle občanského zákoníku za to, že zboží je prodáno ve **Shodě s kupní smlouvou**.

Vodafone dále odpovídá za vady zboží po zákonem stanovenou **záruční dobu**, která činí u nového (nepoužitého) zboží 24 měsíců, pokud není v záručním listu uvedena doba delší. Záruční doba běží ode dne převzetí zboží kupujícím. Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží způsobené jejím obvyklým užíváním. U baterií se záruka nevztahuje na případné snížení kapacity baterie způsobené jejím obvyklým užíváním.

V případě prodeje použitého zboží činí záruční doba 12 měsíců. Tato skutečnost je uvedena v záručním listě vystaveném k prodávanému zboží.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění:

1. **Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:**

Reklamaci zboží zakoupeného u Vodafone může uplatnit ten, kdo prokáže, že je oprávněný k podání reklamace, a to zejména dokladem o koupi reklamovaného zboží a/nebo záručním listem v případě, že byl vydán.
2. **Místo a způsob uplatnění reklamace:**

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafone se uplatňuje:

 1. osobně v místě prodeje zboží, případně v kterékoli prodejně Vodafone (s výjimkou Vodafone turné, Mini Vodafone Turné);
 2. osobně v sídle Vodafone;
 3. 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.

4. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafone uvedených www.vodafone.cz. Reklamáce 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 reklamáce prostřednictvím České pošty, s.p. musí být zboží a případné dokumenty Vodafone zaslány společně s popisem reklamované vady.

Reklamující bere na vědomí, že Vodafone nezajišťuje zálohování dat uložených v mobilním telefonu při jeho převzetí k vyřízení reklamáce a neodpovídá za ztrátu dat při vyřizování reklamáce.

3. Lhůta pro uplatnění reklamáce:

1. Reklamáce se uplatňuje bez zbytečného odkladu. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Vodafone (tj. reklamované zboží musí být Vodafone přijato nejpozději poslední den záruční lhůty a v případě rozporu s kupní smlouvou poslední den 6 měsíční lhůty).
2. V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafone (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o záruční neodstranitelnou vadu, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafone své právo z odpovědnosti Vodafone za vady.

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací

Reklamáce se vyřizují ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické náročnosti uplatněné reklamáce, nejpozději však do třiceti (30) kalendářních dnů od uplatnění reklamáce u Vodafone, pokud se Vodafone s reklamujícím nedohodnou na lhůtě delší.

Článek VI.

1 - Práva kupujícího v případě, že je reklamáce shledána oprávněnou

a) Rozpor s kupní smlouvou

V případě, že je zboží v rozporu s kupní smlouvou, má reklamující právo na bezplatnou opravu nebo výměnu zboží, a to podle své volby. Není-li takový postup možný, může reklamující požadovat přiměřenou slevu z ceny zboží nebo od smlouvy odstoupit (tj. požádat vrácení kupní ceny). To neplatí, pokud reklamující před převzetím zboží o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Vodafone je oprávněn posoudit, zda rozpor s kupní smlouvou nebyl zaviněn reklamujícím, tzn. zejména tím, že reklamující používal zboží v rozporu s návodem k použití, provedl neoprávněný zásah do zboží, atd., za tímto účelem je oprávněn nechat reklamované zboží posoudit odborných technikem specializovaného servisu. Bude-li prokázáno, že rozpor s kupní smlouvou byl

způsoben reklamujícím, nemá reklamující na uplatnění práv vyplývajících z rozporu s kupní smlouvou nárok.

Rozpor s kupní smlouvou nelze uplatnit u kupních smluv uzavřených podle obchodního zákoníku.

b) Zákonná záruka - Záruční vada zboží

1. V případě, že je reklamační shledána oprávněnou, má reklamující především právo na odstranění vady ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamační.
2. Pokud je vada neodstranitelná, má reklamující právo na výměnu vadného zboží nebo má právo od smlouvy odstoupit.
3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží nebo na odstoupení od kupní smlouvy také v případě, že jde sice o vady odstranitelné, zboží však nelze pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. O opětovné vyskytnutí vady po opravě se jedná, když stejná záruční vada, která byla v záruční době nejméně dvakrát odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři záruční vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.
4. V případě, že se na telefonu objeví postupně více různých vad, umožní Vodafone reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamační vady zboží.

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamační sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti Vodafone 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 Vodafone může reklamující uplatnit pouze právo na odstranění vady (opravu zboží).

V případě, že reklamujícímu vznikne na základě reklamační 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 prokazuje reklamující Vodafone oprávněnost svého nároku předložením záručního listu společně se servisními listy, které jsou jeho nedílnou přílohou.

2 - Reklamační je shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamační zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafone písemně sdělit, zda uhradí opravu zboží dle sděleného návrhu či zda nezaruční opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, bude se mít za to, že nezaruční opravu zboží nepožaduje. 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 Vodafone 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, nejpozději však 30. den od uplatnění reklamace u Vodafone dle čl. IV tohoto reklamačního řádu. 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 Vodafone a na stránkách www.vodafone.cz.
2. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 8.8. 2012 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 10.1.2008.