

Zmluva o poskytovaní verejných služieb

Podľa § 44 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov (ďalej len "Zákon") medzi spoločnosťou O2 Slovakia, s.r.o., Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863, IČ DPH: SK2020216748 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 27882/B (ďalej len "Poskytovateľ") a Účastníkom



e01#1-E0CFBU3

1. Účastník – právnická osoba

Obchodné meno Záhorská Galéria Jána Mudrocha v Senici
Adresa Sadová 619/3, 90501 Senica, Slovensko
Štátna príslušnosť SLOVENSKÁ
IČO / DIČ 36086959 / 2021457988
Zápis

2. Fakturačná adresa

Obchodné meno Záhorská Galéria Jána Mudrocha v Senici
Adresa Sadová 619/3, 90501 Senica, Slovensko

3. Kontakt pre fakturáciu

Meno, priezvisko
Telefón Email

4. Spôsob platby

☐ Bankový prevod ☒ Poštová poukážka ☐ Inkaso

5. Splnomocnená osoba / zástupca

Meno, priezvisko Štefan Zajíček
Číslo hlavného dokladu EH853753

6. Služby

Referenčné číslo zákazníka 84060134
Zúčtovacie obdobie 01: 1. - posledného v mesiaci
Účastnícke číslo / Číslo SIM karty +421948895805 / 894210462220284145
Program služieb O2 Paušál
Dátum aktivácie 05.12.2016 Konverzný kurz 1 EUR = 30,1260 Sk

7. Zasielanie elektronickej faktúry

Telefón +421948895805 Email zahorskagaleria@zupa-tt.sk

8. Vyhlásenie zástupcu účastníka

Vyhlasujem, že som oprávnený konať v mene a na účet Účastníka na základe písomného splnomocnenia zo dňa _____ s úradne overeným podpisom Účastníka alebo na základe zákona alebo na základe rozhodnutia štátneho orgánu. Dokumenty preukazujúce moje oprávnenie prikladám k tejto Zmluve.

9. Spoločné ustanovenia

1. Zmluva nadobúda platnosť a účinnosť Aktiváciou SIM karty okrem čl. 5, 6, 7 Spoločných ustanovení tejto Zmluvy, ktoré nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom podpisu Zmluvy oboma zmluvnými stranami. Poskytovateľ sa zaväzuje vykonať Aktiváciu SIM karty do 30 dní od podpisu Zmluvy. Ak v tejto lehote nastane niektorá zo skutočností v zmysle § 43 ods. 1 písm. c) Zákona, Poskytovateľ si vyhradzuje právo nevykonať Aktiváciu SIM karty. Ak sa Zmluva povinne zverejňuje v zmysle zákona č. 546/2010 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony, nadobúda Zmluva účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle tohto zákona, ak tento deň nastane po Aktivácii SIM karty. Ak dôjde zo strany Účastníka k využitiu Služieb podľa Zmluvy pred nadobudnutím jej účinnosti, má Poskytovateľ nárok na úhradu ceny za tieto Služby v zmysle platného Cenníka.

2. Účastník berie na vedomie a súhlasí s tým, že v prípade, ak uzavrel s Poskytovateľom v rámci procesu prenášania čísla k Poskytovateľovi Zmluvu, pri ktorej Poskytovateľ pôvodne prideliť Žiadateľovi ako Účastníkovi k tejto Zmluve číslo z vlastnej číselnej množiny, a zároveň sa prenesenie Prenášaného čísla k Poskytovateľovi neuskutočnilo z dôvodov na strane Odovzdávajúceho podniku alebo na strane Žiadateľa, budú práva a povinnosti Poskytovateľa a Žiadateľa ako Účastníka z takejto Zmluvy riadne trvať po celú dojednanú dobu vo vzťahu k telefónnemu číslu pridelenému pôvodne Poskytovateľom z vlastnej číselnej množiny, ak je takéto

O₂





e01#1-E0CFB03

telefónne číslo pridelené a Účastník pri uzatváraní Zmluvy požiadal o pokračovanie Zmluvy vo vzťahu k tomuto číslu. Realizáciu technického prenesenia Prenášaného čísla Poskytovateľ oznámi Záujemcovi napr. prostredníctvom SMS správy najneskôr deň predchádzajúci dňu tejto realizácii.

3. Miestom poskytovania Služieb je územie Slovenskej republiky podľa špecifikácie obsiahnutej vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o. vydané v súlade s § 44 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov a podmienky vydávania a používania elektronických peňazí (ďalej len „Všeobecné podmienky“). Cena za poskytované Služby je stanovená platným cenníkom a Účastník sa ju zaväzuje uhradiť vo výške a v lehote splatnosti uvedenej vo faktúre vystavenej po konci zúčtovacieho obdobia okrem predplatených služieb, ktoré sú spoplatňované v zmysle čl. 7 Všeobecných podmienok. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú. Podpisom potvrdzujem, že som sa zoznámil/a so Všeobecnými podmienkami a platným Cenníkom, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Platný Cenník je k dispozícii na webovej stránke Poskytovateľa a v Značkových predajniach a Predajných miestach. Pojmy používané v tejto Zmluve, ktoré tu nie sú osobitne definované, majú rovnaký význam ako rovnaké pojmy definované vo Všeobecných podmienkach Poskytovateľa.

4. Zmluvné strany sa v zmysle § 262 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) dohodli, že (i) Zmluva a (ii) vzťahy, ktoré vznikli na základe Zmluvy, a ktoré nie sú výslovne upravené; sa spravujú Obchodným zákonníkom okrem práv a povinností výslovne upravených Zákomom.

Súdom, ktorý má právomoc na súdne konanie vedené proti Účastníkovi, ktorý nie je občanom Slovenskej republiky je vždy súd Slovenskej republiky miestne príslušný podľa sídla Poskytovateľa. Obdobne to platí aj pre právomoc Telekomunikačného úradu Slovenskej republiky pre mimosúdne vyrovnanie sporu medzi Poskytovateľom a zahraničným Účastníkom v zmysle Zákona. Pokiaľ v tejto Zmluve nie je dohodnuté inak, príslušnosť a právomoc súdu sa spravuje zákonom č. 160/2016 Z.z., Civilný sporový poriadok v znení neskorších predpisov.

5. Účastník svojim podpisom potvrdzuje, že berie na vedomie a súhlasí s tým, aby jeho osobné údaje v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve Poskytovateľ spracúval na účely informovania Účastníka o službách, ponukách, novinách a ďalších informáciách vzťahujúcich sa k Poskytovateľovi.

V prípade, že nesúhlasíte, označte:

☐ NIE

6. Účastník a Poskytovateľ sa týmto dohodli, že ak Účastník poruší svoju povinnosť v zmysle čl. 4.2 Všeobecných podmienok využívať Službu v súlade so Zákomom, Zmluvou a Všeobecnými podmienkami, t.j. Účastník sa dopustí zneužitia Služby (i) automatickým generovaním prevádzky; (ii) využívaním tzv. GSM brán; (iii) využitím SIM karty na zabezpečenie spojenia medzi tretími stranami nedovoleným presmerovaním telekomunikačnej prevádzky pripojením na zariadenie slúžiace na automatické smerovanie prevádzky; (iv) využívaním tzv. nekonečných, resp. neobmedzených volaní za účelom získania finančného prospechu (napr. získavanie Kreditu), Účastník sa zaväzuje Poskytovateľovi na základe jeho výzvy uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 100€ za každé takéto zneužitie Služby vo vzťahu ku každej SIM karte, prostredníctvom ktorej došlo k zneužitiu, a to aj opakovane.

7. Účastník berie na vedomie, že jeho osobné, prevádzkové a lokalizačné údaje môže Poskytovateľ spracúvať prostredníctvom tretích osôb ako sprostredkovateľov Poskytovateľa.

8. Účastník žiada o zverejnenie jeho údajov v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu a telefónne číslo v zozname účastníkov:

☐

9. Účastník svojim podpisom potvrdzuje, že bol Poskytovateľom informovaný o možnosti vybrať si alternatívneho poskytovateľa roamingu ako aj o spôsobe, akým si možno zvoliť roamingové služby, ktoré alternatívny poskytovateľ roamingu poskytuje.

10. Táto Zmluva nahrádza a ruší všetky predchádzajúce Zmluvy vzťahujúce sa na Účastnícke číslo.

11. Účastník podpísaním tohto dokumentu prostredníctvom technického vybavenia Poskytovateľa súhlasí so spracovaním svojho podpisu a súvisiacich biometrických údajov, ktoré jednoznačne a nepochybné identifikujú Účastníka (Biometrický podpis).

12. Súhlasím so zasielaním elektronickej faktúry na emailovú adresu (ak je uvedená vyššie) alebo na portál Moje O2.

☒

O₂

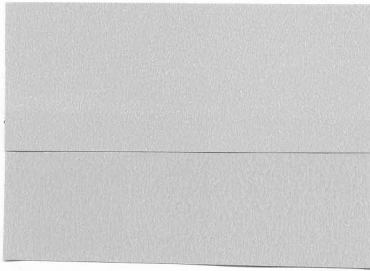




e01#1-E0CFBU3

13. Podpisom potvrdzujem prevzatie SIM karty.

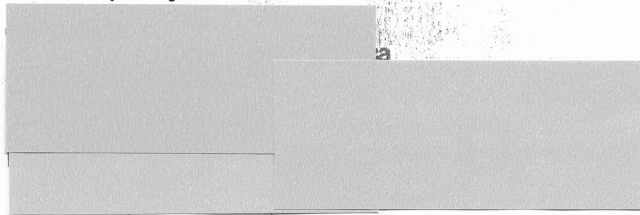
Podpis účastníka alebo jeho zástupcu



Podpis žiadateľa:

Miesto a dátum: Senica, 05.12.2016

Za poskytovateľa



V zastúpení: Anna Kučerová

Kód predajcu: FR001.00003.50001

Miesto a dátum: Senica, 05.12.2016

Zmluva sa vyhotovuje v 3 origináloch.

O₂



e01#1-E0CFBU3

Služby

Program služieb: O2 Paušál

Telefónne číslo: +421948895805

Doplnkové služby:

O2 Paušál Modrý - 100 minút
Hlasová služba
Autoobnova Internet na deň v zahraničí
Datahit
Limit obnovy

Aktivované Extra Balíčky:

Internet na deň v zahraničí
Internet Modrý - bezplatne

O₂

Bonus na
telefón až do
528 €

V Česku
rovnako ako na
Slovensku

	Modrý O ₂ Paušál	Strieborný O ₂ Paušál	náš tip Zlatý O ₂ Paušál	Platinový O ₂ Paušál	Diamantový O ₂ Paušál
	100 minút	150 minút	neobmedzené volania	neobmedzené volania	neobmedzené volania
	/	/	/	neobmedzené volania 4 ďalším s O ₂ Paušálom	neobmedzené volania 4 ďalším s O ₂ Paušálom
	neobmedzené SMS	neobmedzené SMS	neobmedzené SMS	neobmedzené SMS	neobmedzené SMS
	/	/	/	EÚ roaming s neobmedzenými volaniami a SMS	EÚ roaming s neobmedzenými volaniami a SMS
	100 MB dát	500 MB dát	2 GB dát	5 GB dát (vrátane EÚ roamingu)	15 GB dát (vrátane EÚ roamingu)
	500 MB Extra balík dát alebo	1 GB Extra balík dát alebo	3 GB Extra balík dát alebo	7 GB Extra balík dát alebo	20 GB Extra balík dát alebo
	96 € bonus na telefón	168 € bonus na telefón	216 € bonus na telefón	384 € bonus na telefón	528 € bonus na telefón
	15 € mesačne	20 € mesačne	30 € mesačne	45 € mesačne	65 € mesačne

► Navýšenie objemu dát

Predplatený objem dát	Navýšený objem dát	Cena
100 MB	100 MB	3 €
500 MB	500 MB	3 €
1 000 MB a viac	1 000 MB	3 €

ca. A ak svoje dáta
metu. Aktivujte

Reklamačný poriadok spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1 REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok pre zákazníkov spoločnosti O2 Slovakia, s.r.o., so sídlom Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863, DIČ: 2020216748, IČ DPH SK2020216748, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vložka č. 27882/B (ďalej len „O₂“) popisuje zásady a princípy uplatňované pri reklamáciách Tovarů dodávaného Predajcom a je záväzný pre značkové predajne a pre predajne zmluvných partnerov O₂. Všetky postupy uplatňované pri reklamáciách podľa tohto reklamačného poriadku vychádzajú z platných všeobecne záväzných právnych predpisov. Keďže tento reklamačný poriadok nemôže pokryť všetky budúce situácie, jednotlivé zložitejšie prípady môže byť potrebné riešiť individuálnym spôsobom na základe konzultácie.

1.2 VÝKLAD ZÁKLADNÝCH POJMOV A SKRATIEK

1.2.1 ZÁKLADNÉ POJMY

Balíček O₂

- znamená balenie obsahujúce najmä O₂ SIM kartu, Tovar, Voucher, sprievodné materiály ponúkané spoločnosťou O₂.

Deň predaja

- je deň prevzatia Tovarů a zaplataenia kúpnej ceny uvedený v doklade o zaplataení. V prípade Prístroja je Zákazník povinný vyznačiť v Záručnom liste deň prevzatia ako deň predaja.

Predajca

- je O₂, fyzická alebo právnická osoba, ktorá je so spoločnosťou O₂ v zmluvnom vzťahu, na základe ktorého je v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti oprávnená predávať Služby spoločnosti O₂ v mene a na účet spoločnosti O₂ a Tovar vo vlastnom mene, na vlastný účet a na vlastnú zodpovednosť tretím osobám. Predajca zodpovedá za dodržiavanie spoločnosťou O₂ určených postupov v rámci svojho celého predajného reťazca.

O₂ SIM karta

- je čipová karta pre užívateľa Služieb, ktorá zaisťuje prevádzku v sieti GSM.

Prísľušenstvo

- sú všetky doplnky nevyhnutné alebo voliteľné na doplnenie funkcie Prístroja a sú určené, aby sa užívali s Prístrojom.

Prístroj

- je zariadenie na použitie v sieťach spoločnosti O₂.

Servisný partner

- je fyzická alebo právnická osoba, ktorá je výrobcom určená na

Služby

- sú všetky služby poskytované spoločnosťou O₂.

Tovar

- znamená súhrne Prístroj a Prísľušenstvo, prípadne iný výrobok v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Vynovený tovar

- znamená použitý Tovar.

Voucher

- znamená predplatený O₂ kredit vo forme „dobývacieho kupónu“.

Voľnopredajné príslušenstvo

- znamená akékoľvek príslušenstvo, ktoré zákazník užíva spoločne s Tovarom, najmä avšak nie výlučne ochrannú fóliu, ochranu sklo, puzdro atď.

Zákazník

- je fyzická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov zakúpila Tovar od Predajcu pre vlastnú potrebu a neuskutočňuje jeho ďalší predaj v rámci svojej podnikateľskej činnosti, ako aj ďalšie osoby, ktoré majú právo uplatňovať nároky z chýb tovarů podľa Občianskeho zákonníka a predpisov ochrany spotrebiteľa.

Záručný list

- je sprievodný doklad Prístroja o poskytnutej záručnej dobe a o podmienkach záruky, určený ďalej na záznamy o všetkých záručných opravách, výmenách či zľavách. Záručný list je neoddeliteľnou súčasťou dodávky Prístroja. V prípade poškodenia/nedodania Záručného listu sa Zákazník obráti na Miesto predaja, ktoré mu na základe predloženia dokladu o zaplataení a Dodacieho listu vydá duplikát Záručného listu. Neúplný alebo neoprávnené zmenený Záručný list je neplatný. Zákazník je povinný vyznačiť v Záručnom liste ako dátum predaja dátum prevzatia Tovarů.

Miesto predaja

- je predajné miesto, kde Zákazník kúpil Tovar, alebo ktorákoli iná prevádzkareň Predajcu, od ktorého Zákazník kúpil Tovar.

2. PODMIENKY REKLAMÁCIE

2.1 PREDMET REKLAMÁCIE

Predmetom reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku môžu byť:

Tovar zakúpený od Predajcu. V prípade reklamácie nefunkčného Vouchera alebo nefunkčnej O₂ SIM karty ide o reklamáciu Služby, ktorá sa riadi Reklamačným poriadkom O₂ obsahujúcim

uplatniť každý, kto splní požiadavky stanovené týmto reklamačným poriadkom.

Vzhľadom na skutočnosť, že diagnostika a oprava Zariadenia vyžadujú pôvodný stav Tovar, Zákazník je povinný pri uplatnení reklamácie odstrániť z reklamovaného Tovar všetko Voľnopredajné príslušenstvo.

2.2 ZÁRUČNÉ PODMIENKY

Predajca poskytuje podľa platných právnych predpisov Zákazníkovi záruku na akosť, deklarovanú kvalitu a prevádzkyschopnosť Tovar.

Záruka sa nevzťahuje najmä na vady spôsobené neodborným alebo neoprávneným zásahom (vrátane zmeny alebo iného zásahu do softvéru), používaním v rozpore s návodom na použitie, vniknutím cudzích látok do Prístroja, nesprávnou údržbou, v prípade poškodenia vplyvom neodvratnej udalosti (živelná pohroma), mechanickým poškodením vinou Zákazníka alebo tretej osoby; v prípade, ak bol Tovar pripojený na iné než predpísané napájacie napätie, prepätím alebo pokiaľ bola vada spôsobená v spojení s neštandardným Príslušenstvom. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady Tovar, na ktorom boli porušené ochranné prvky (plomby) slúžiace na zistenie neodbornej montáže a manipulácie.

Záruka nemôže byť uplatnená v prípade, ak je vyžadovaná modifikácia alebo adaptácia na rozšírenie funkcií Tovar oproti zakúpenému prevedeniu, alebo možnosť jeho prevádzkovania v inom štáte, než pre ktorý bol navrhnutý, vyrobený a schválený. Pokiaľ bude v priebehu opravy zistené, že sa záruka na reklamovanú vadu nevzťahuje, hradí náklady na takú opravu Zákazník.

Záruka sa taktiež nevzťahuje na vady zavinené následkom havárie vozidla, v ktorom bol Tovar nainštalovaný, opotrebovaním v dôsledku používania Tovar (škrabance, ošúchanie klávesnice a pod.), nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku (vypadnutie telefónu z držiaka, skrivená alebo zlomená anténa, anténny konektor, odlomené zarážky a vodiace drážky batérie, skrat kontaktov konektora kovovou mincou, sponkou a pod.) alebo nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou mobilného telefónu v autopríslušenstve. Akýkoľvek zásah do Tovar má povolené vykonávať iba Servisný partner alebo osoba na to oprávnená podľa osobitných právnych predpisov. Inštaláciu zariadenia, pripojenie ku koncovému bodu siete elektronických komunikácií môže vykonať iba osoba oprávnená na montáž, údržbu a servis telekomunikačných zariadení a vo vymedzených prípadoch aj Zákazník. Poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva Zákazníka, ktoré sa ku kúpe veci viažu podľa osobitných právnych predpisov.

2.2.1 PODMIENKY ZÁRUKY NA BATÉRIE

Záruka sa nevzťahuje na úbytok kapacity batérie ani na jej úplnú stratu spôsobenú bežným opotrebovaním a dobou používania. Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú akosť ako v čase predaja len po dobu šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania, pričom po tejto lehote sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebovania, čo sa nepovažuje za chybu batérie. Na tieto účely sa považuje dátum predaja mobilného telefónu za začiatok užívania batérie a za začiatok užívania mobilného telefónu, ku ktorému bola táto batéria dodaná. Zákazník prejavom záujmu o kúpu tohto mobilného telefónu spolu s batériou zároveň prejavuje vôľu smerujúcu k začatiu užívania batérie spolu s mobilným telefónom v deň ich predaja.

Základnou podmienkou zachovania riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas lehoty šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania je užívanie tejto batérie výlučne s mobilným telefónom, s ktorým sa dodaná batéria predáva. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo Predajcu neuznať reklamáciu dodávanej batérie ako dôsledok nedodržania záručných podmienok predávanej batérie. Prejav záujmu Zákazníka o dodávanú batériu s vlastnosťami uvedenými v návode sa v zmysle ust. § 496 ods. 1 Občianskeho zákonníka považuje za dohodu o vlastnostiach, účele a akosti predávanej batérie.

2.3 ZÁRUČNÁ DOBA

Predajca zodpovedá za vady, ktoré má Tovar pri prevzatí Zákazníkom alebo ktoré sa prejavujú v záručnej dobe. Záručná doba na Tovar je 24 mesiacov a začína plynúť odo Dňa predaja Tovar Zákazníkovi.

Záručná doba na prácu vykonanú Servisným partnerom mimo záruky je 3 mesiace. Záručná doba na Vynovený tovar ako použitú vec je 12 mesiacov a začína plynúť odo Dňa predaja Tovar Zákazníkovi.

V prípade výmeny Tovar začína plynúť nová záručná doba na Tovar dátumom prevzatia nového Tovar, resp. dátumom, ktorý bol v protokole o reklamacii, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí reklamovaného Tovar do opravy, dohodnutý ako deň prevzatia reklamovaného Tovar po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia, dňom prevzatia reklamovaného Tovar po oprave.

V prípade výmeny niektorej súčiastky Tovar je záručná doba na túto súčiastku 24 mesiacov a začína plynúť dátumom prevzatia Tovar, resp. dátumom, ktorý bol v protokole o reklamacii, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí reklamovaného Tovar do opravy, dohodnutý ako deň prevzatia reklamovaného Tovar po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia dňom prevzatia reklamovaného Tovar po oprave. Ak je na Tovare, jeho obale alebo v pripojenom návode uvedená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty.

Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy Zákazník v záručnej lehote uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vadu a dňom, od ktorého si bol Zákazník povinný opravený tovar prevziať.

2.4 MIESTO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu je možné uplatniť:

- na Mieste predaja,
- v prípade opravy aj priamo u Servisného partnera určeného pre reklamovaný Tovar (pozri zoznam schválených Servisných partnerov na webových stránkach www.o2.sk).

2.5 POSÚDENIE REKLAMÁCIE

Ihneď po uplatnení reklamácie je Predajca povinný posúdiť oprávnenosť reklamácie Tovar z hľadiska nasledujúcich ukazovateľov a vydať Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia:

- predloženie platného a riadne vyplneného Záručného listu, a bol vydaný, prípadne dokladu o zaplatení,
- dodržanie záručnej lehoty,
- neprítomnosť viditeľného mechanického poškodenia Tovar súvisiaceho s vadou.

Reklamácia bude odmietnutá, najmä ak:

- sa uplatní oneskorene po uplynutí záručnej doby alebo ak ziste nie tejto podmienky nie je možné, pretože Zákazník nepredložil ani jeden z dokladov vyžadovaných pri uplatňovaní reklamácie alebo iný hodnoverný doklad, ktorý by nepochybne potvrdzoval, že na reklamovaný Tovar sa vzťahuje tento reklamačný poriadok, alebo že reklamácia je uplatnená včas pred uplynutím záručnej lehoty alebo tieto skutočnosti Zákazník nepreukáže iným hodnoverným spôsobom,
- v prípadoch, keď Zákazník predloží reklamovaný Tovar bez niektorej jeho chýbajúcej súčasti alebo ak má ísť o jeho výmenu, tie bez niektorej časti, s ktorou mu bol Tovar predaný,
- ak ide o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku Predajca nezodpovedá z dôvodov v ňom ustanovených alebo vyplývajúcich z platných právnych predpisov. V prípade odmietnutia reklamácie bude Zákazníkovi ponúknutá mimozáručná oprava – pozri bod 3. Mimozáručné opravy. Ak Zákazník uplatní reklamáciu riadnym spôsobom, doloží ju tiež potrebnými dokladmi a ním reklamovaným Tovarom a splní tiež ostatné podmienky vyžadované týmto reklamačným poriadkom, budú Zákazník informovaný o tom, že je potrebné odborné posúdenie vady Servisným partnerom s výnimkou prípadov, keď je posúdenie reklamácie možné priamo na mieste jej uplatnenia. Ak sa preverením reklamácie zistí, že reklamácia bola uplatnená včas, v záručnej dobe a reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá Predajca, má Zákazník práva uvedené v bode 2. tohto reklamačného poriadku.

6 SPÔSOBY VYBAVENIA REKLAMÁCIE TOVARU

6.1 VYBAVENIE REKLAMÁCIE A PREKROČENIE LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

Reklamáciu chybného Tvaru je Predajca povinný vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby, najneskôr však do 30 dní odo dňa oznámenia reklamácie. Predajca je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, Tvar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, resp. dlhšie, ako bolo dohodnuté, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tvaru, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí, alebo
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tvaru, ktorú zaň zaplatil, ak má síce neodstrániteľnú vadu, ale táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní. Lehota sa nepovažuje za prekročenú, ak predĺženie tejto lehoty zaviniel Zákazník tým, že ani na výzvu nepredložil včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo neposkytol súčinnosť na jej vybavenie, alebo pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme požiadal sám Zákazník.

Lehota na vybavenie reklamácie sa považuje za dodržanú, ak bol v rámci nej Zákazník informovaný o spôsobe vybavenia, resp. o alternatívnych spôsoboch vybavenia reklamácie, z ktorých si môže vybrať v zmysle ustanovení reklamačného poriadku a platných právnych predpisov. O vybavení reklamácie vydá Predajca doklad v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

6.2 ODSTRÁNITEĽNÉ VADY

Ak je vada reklamovaného Tvaru odstrániteľná, má Zákazník nárok žiadať:

- bezplatnú opravu Tvaru alebo
- výmenu Tvaru/jeho súčasti, len ak tým Predajcovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru alebo na závažnosť vady.

6.3 NEODSTRÁNITEĽNÉ VADY

Ak je vada reklamovaného Tvaru neodstrániteľná a Zákazníkovi bráni v riadnom užívaní Tvaru, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tvaru,
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazí,
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tvaru, ktorú zaň zaplatil, ak má síce neodstrániteľnú vadu, ale táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní.

6.4 OPAKUJÚCE SA VADY

Ak sa vada dá odstrániť, ale Zákazník nemôže riadne užívať Tvar

pre opätovný výskyt tej istej chyby po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre súčasný výskyt aspoň troch samostatných chýb, pričom každá z chýb bráni v riadnom užívaní Tvaru; v oboch prípadoch pod podmienkou, že Zákazník zároveň tiež vráti chybný Tvar, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tvaru alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazí.

2.7 VYBAVENIE REKLAMÁCIE – ZÁRUČNÁ OPRAVA

Nárok na opravu je Zákazník oprávnený uplatniť na miestach uvedených v bode 2.4 tohto reklamačného poriadku. V prípade, že odosiela Tvar do opravy poštou, je povinný v sprievodnom liste uviesť presný popis vady, ktorá má byť odstránená.

Ak nie je reklamovaná vada uznateľná v rámci záruky, postupuje sa v súlade s bodom 3. Mimozáručné opravy. Ak Zákazník uplatnil nárok na reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak Zákazník uplatnil nárok na reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Zákazník zaslať Tvar na odborné posúdenie. Ak je Tvar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady na odborné posúdenie, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Ak Zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Zákazníkovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

Bez ohľadu na vyššie uvedené si Predajca vyhradzuje právo postupovať pri vybavovaní reklamácie zaslaním na odborné posúdenie aj pri uplatnení nároku po 12 mesiacoch od kúpy. V protokole na reklamáciu je potrebné vyplniť maximálnu zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie (30 dní) odo dňa uplatnenia reklamácie, resp. odo dňa doručenia oznámenia o reklamacii. V prípade, že reklamácia je vybavená skôr, Predajca, resp. Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, o tom Zákazníka informuje.

2.8 VYBAVENIE REKLAMÁCIE – VÝMENA

V prípade, ak si Zákazník uplatňuje nárok na výmenu Tvaru, je povinný súčasne s vadným Tvarom predložiť tieto doklady:

- Záručný list, ak bol vydaný alebo

- doklad o zistení vady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na výmenu Tvaru (napr. protokol o reklamacii s vyjadrením príslušného Servisného partnera) a
- doklad o zaplatení. V prípadoch, ak Zákazník požaduje a má právo na výmenu Prístroja, poskytne mu Predajca Prístroj rovnakého typu. Ak nemá Predajca možnosť na základe oprávnenej požiadavky Zákazníka poskytnúť Prístroj rovnakého typu (napr. z dôvodu, že už nie je v ponuke, nemá ho na sklade), má Zákazník nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy a na vrátenie peňazí – pozri bod 2.10 Postup pri odstúpení od kúpnej zmluvy – vrátenie peňazí. Predajca môže Zákazníkovi ponúknuť Prístroj iného typu (nedotovaný za nedotovaný, Prístroj z Balíčka O₂ za Prístroj z Balíčka O₂). K novému Prístroju obdrží Zákazník nový Záručný list. V prípade Prístroja z Balíčka O₂ Zákazníkovi pri výmene ostáva pôvodná O₂ SIM karta vrátane kreditu.

2.9 VYBAVENIE REKLAMÁCIE – ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY

V prípade, že Zákazník má nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy a trvá na ňom, je nutné, aby tak urobil na Predajnom mieste, a to aj v prípade, ak si prevzal reklamovaný Tvar z opravy priamo u Servisného partnera. Nárok na vrátenie peňazí Zákazník uplatňuje na Predajnom mieste.

2.10 POSTUP PRI ODSTÚPENÍ OD KÚPNEJ ZMLUVY – VRÁTENIE PEŇAZÍ

V prípade, ak si Zákazník uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie peňazí, musí spolu s Tvarom predložiť:

- Záručný list, ak bol vydaný alebo
- doklad o zistení vady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na odstúpenie od zmluvy a na vrátenie peňazí (napr. protokol o reklamacii s vyjadrením príslušného Servisného partnera) a
- doklad o zaplatení.

Po splnení vyššie uvedených podmienok vráti Predajca Zákazníkovi uhradenú cenu Tvaru, a to na účet vedený v banke na území SR určený Zákazníkom alebo poštovou poukážkou zaslanou na adresu určenú Zákazníkom.

3. OSOBNÉ USTANOVENIA

Ak sa po uplatnení reklamácie zistí, že nie sú splnené podmienky na uznanie reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku a právnych predpisov, Predajca musí Zákazníka o tejto skutočnosti informovať spolu so zaslaním cenového návrhu na predbežnú cenu opravy a oznámenia o termíne na vykonanie opravy. V prípade, ak si Zákazník uplatnil nárok na opravu priamo u Servisného partnera, bude ho o tejto skutočnosti informovať priamo Servisný partner.

V prípade, že Predajca alebo Servisný partner neobdrží od Zákazníka schválenie cenového návrhu a lehoty na opravu stanovenej v cenovom návrhu, alebo v prípade, že si Zákazník neželá vykonať

nie opravy, zašle Predajca alebo Servisný partner, ak bola reklamácia uplatnená priamo u neho, Tovar späť Zákazníkovi.

Pokiaľ Zákazník vyjadrí súhlas s cenou opravy a s termínom vykonania opravy, Servisný partner odstráni chybu v dohodnutom termíne. Ak sa v priebehu opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky, najmä ak je skutočná cena opravy vyššia ako predbežná cena opravy, potom je Predajca, resp. Servisný partner, povinný bez zbytočného odkladu informovať Zákazníka o skutočnej cene opravy bez DPH.

Ak Zákazník so zmenenými podmienkami nesúhlasí, zmluva o oprave zaniká a Zákazník je povinný zaplatiť Predajcovi alebo Servisnému partnerovi, ak si uplatnil reklamáciu priamo u neho, cenu už vykonaných prác.

V prípade, ak sa na Tovar nevzťahuje záruka a Zákazník sa dohodne s Predajcom na mimozáručnej oprave, Zákazník je povinný uhradiť cenu vykonaných prác a účelne vynaložené náklady aj v prípade, ak je Tovar neopraviteľný a bol vrátený bez vykonania opravy.

S Tovarom, ktorý nebude vyzdvihnutý v dohodnutom termíne, bude naložené v súlade s § 656 Občianskeho zákonníka.

Pokiaľ Zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predajca vybavil jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Predajca porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na Predajcu so žiadosťou o nápravu. Ak Predajca na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, Zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predajcom O2 Slovakia, s.r.o. je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-iir/146965s); Zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.

SAP kód 603 606 02/16

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom **1. 2. 2016**. Tento reklamačný poriadok stráca účinnosť po nadobudnutí účinnosti neskoršieho reklamač-