

Reklamačný poriadok

A. Výklad pojmov

1. Slovak Telekom, a. s. (ďalej ako ST) – obchodná spoločnosť so sídlom Karadžičova 10, 823 15 Bratislava, IČO: 35763469, DIČ: 2020273893, zapísaná v obchodnom registri vedenom pri Okresnom súde Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 2081/B.
2. Kupujúci – fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ zakúpila výrobok od ST v rámci ich predajnej siete a ktorej z toho vyplývajú určené práva a povinnosti.
3. Výrobok – hnutelná vec, ktorá je predmetom reklamácie. Výrobkom je aj mobilné telefónne zariadenie, koncové zariadenie, telekomunikačné zariadenie a ich príslušenstvo.
4. Mobilné telefónne zariadenie – mobilný telefónny prístroj s príslušenstvom.
5. Koncové zariadenie (ďalej ako KZ alebo výrobok) je telekomunikačné zariadenie alebo jeho technická časť, ktoré umožňuje komunikáciu a je určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí.
6. Iné telekomunikačné zariadenie (ďalej ako TZ alebo výrobok) je zariadenie určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body sietí. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa uvedená definícia TZ vzťahuje na pobočkové ústredne ISDN PBX a smerovače Cisco.
7. Príslušenstvo – zariadenia a ich súčasti, ktoré tvoria odnímateľnú časť výrobku a/alebo slúžia na podporu činnosti a rozšírenie funkcií výrobku (batérie, nabíjačky), ako aj všetky ostatné zariadenia a ich súčasti, ktoré netvoria autopríslušenstvo ani základné príslušenstvo.
8. Autopríslušenstvo – montážna súprava a jej komponenty, ktoré tvoria súčasť inštalácie vo vozidle.
9. Originálne príslušenstvo – príslušenstvo vyrábané, dodávané alebo odporúčané výrobcami k danému typu výrobku.
10. Neoriginálne príslušenstvo – príslušenstvo vyrábané inými výrobcami, dodávané inými dodávateľmi alebo predávané pod inými značkami, ako je k danému typu výrobku odporúčané v záručnom liste.
11. Určená osoba – autorizované servisné stredisko, ktoré ako externý zmluvný partner predávajúceho vykonáva opravy a servis výrobkov.
12. Autorizované inštalačné stredisko – externý zmluvný partner T-Mobilu vykonávajúci vo vlastných priestoroch inštalácie montážnych súprav k mobilným telefónom do vozidiel.
13. Predajná sieť spoločnosti ST zahŕňa:
 - obchodné priestory ST,
 - predaj prostredníctvom call centier ST,
 - predaj prostredníctvom obchodných zástupcov ST.
14. Reklamácia – uplatnenie zodpovednosti za vadný výrobok.
15. Vybavenie reklamácie – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
16. Vada – stav, v ktorom výrobok nie je schopný vykonávať požadovanú funkciu a vyžaduje opravný zákrok.
17. Miesto uplatnenia reklamácie výrobkov ST:
 - na ktoromkoľvek mieste predaja T-Centrum, v prípade, že kupujúcemu bola za výrobok vyúčtovaná cena vo faktúre ST,
 - na konkrétnom mieste predaja T-Centrum, kde kupujúci za výrobok uhradil platbu prostredníctvom registračnej pokladnice (v hotovosti, resp. platobnou kartou) a bol mu vystavený pokladničný doklad,
 - v autorizovanom servise, v prípade, ak si kupujúci uplatní reklamáciu priamo v autorizovanom servise na základe odporúčenia v záručnom liste.

B. Podmienky reklamácie

B.1 Predmet reklamácie

Predmetom reklamačného konania môže byť:

- výrobok alebo niektorá jeho časť, ktorý bol zakúpený u predávajúceho, alebo v iných prípadoch, ak na strane predávajúceho vystupuje ST, ak sa počas záručnej doby prejaví vada spôsobená výrobným postupom alebo vadou materiálu,
- servisné práce vykonané určenou osobou,
- inštalačné a konfiguračné práce.

B.2 Záručné podmienky

ST ako predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predávaný výrobok pri prevzatí kupujúcim.

Na účel dodržania záručných podmienok je kupujúci povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na výrobku, šetrne s výrobkom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčiastiach výrobku.

Záruka nemôže byť uznaná, najmä ak:

- bola vada spôsobená neodborným používaním výrobku alebo v rozpore s návodom na použitie,
- boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie,
- bol vykonaný zásah do výrobku inou ako určenou osobou,
- boli na výrobkoch porušené plomby,
- inštalácia výrobku bola vykonaná iným subjektom ako autorizovaným inštalačným strediskom,
- pri uplatňovaní záručnej opravy nebol predložený platný originál záručného dokladu,
- bol výrobok mechanicky poškodený,
- bol výrobok skladovaný alebo používaný v inom ako predpísanom teplotnom rozsahu, stanovenom v návode na používanie,
- bol výrobok skladovaný alebo používaný vo vlhkom, prašnom, chemicky či inak agresívnom prostredí,
- bol výrobok vystavovaný vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, dážď, slnko a pod.).

Záruka sa takisto nevzťahuje na vady zavinené:

- následkom havárie vozidla, v ktorom bol výrobok nainštalovaný,
- živelnou pohromou,
- opotrebovaním v dôsledku používania výrobku (škrabance, ošúchanie klávesnice a pod.),
- nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním výrobku (vypadnutie výrobku z držiaka, skrivená alebo zlomená anténa, anténny konektor, odlomené zarážky a vodiace drážky batérie, skrat kontaktov konektora kovovou mincou, sponkou a pod.),
- nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou s mobilným telefónnym prístrojom v autopríslušenstve,
- pripojením na neoriginálne príslušenstvo.

Poznámka: Uvedené príklady nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok. Ak sa preukáže, že reklamovaná vada výrobku bola spôsobená kupujúcim poškodením výrobku, jeho nesprávnym používaním, nevhodnou manipuláciou alebo iným porušením záručných podmienok, a kupujúci napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, môže predávajúci od kupujúceho požadovať náhradu škody, ktorú tým kupujúci spôsobil.

Predávajúci nezodpovedá

- za nedostatočnú kvalitu prenosu spôsobenú neštandardne vykonanou montážou podľa požiadaviek kupujúceho vopred neodporúčaných inštalačným technikom, alebo ak pri inštalácii do vozidla neboli na žiadosť kupujúceho použité všetky komponenty montážnej súpravy, ktoré odporučil inštalačný technik, alebo ich rozmiestnenie je na žiadosť kupujúceho neštandardné,
- za kvalitu prenosu v miestach, ktoré nie sú pokryté dostatočne silným rádiovým signálom (interiér budovy, interiér vozidla bez použitia montážnej súpravy a externej autoantény a pod.),
- za dôsledky zapríčinené želanou neštandardnou úpravou výrobku na rozšírenie možnosti alebo zmenu jeho určeného využitia,
- za prevádzkyschopnosť vozidiel, do ktorých bolo nainštalované autopríslušenstvo k mobilnému telefónnemu prístroju, ak nie je preukázateľne dokázané, že prípadnú poruchu mohla zapríčiniť vykonaná montáž alebo nainštalované autopríslušenstvo,
- za kvalitu prenosu a dôsledky spôsobené neštandardnými doplnkami na „zlepšenie vzhľadu“ výrobku (farebné kryty, blikajúce antény) alebo iným neoriginálnym príslušenstvom (batérie, nabíjačky a pod.).

B.3 Záručná doba

Záručnou dobou sa rozumie doba, počas ktorej je za podmienok ustanovených v tomto Reklamačnom poriadku zabezpečený bezplatný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany kupujúceho dodržané ustanovené podmienky používania výrobku.

Záručná doba začína plynúť dňom predaja alebo dňom prevzatia výrobku, pokiaľ bol kupujúcemu doručený kuriérom, a trvá 24 mesiacov, ak nie je v záručnom doklade uvedené inak.

- Obdobie od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vadu až do času, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
- V prípade výmeny výrobku začína plynúť záručná doba na výrobok znova odo dňa, ktorý bol v Potvrdení o prevzatí na opravu, resp. v inom relevantnom doklade o prevzatí výrobku do opravy dohodnutý ako deň prevzatia výrobku po oprave, resp. v prípade skoršieho prevzatia výrobku dňom prevzatia výrobku po oprave.

B.4 Batéria

Batéria telefónu si zo strany kupujúceho vyžaduje zvlášť dôslednú starostlivosť a zaobchádzanie podľa predpísaných odporúčaní v príslušných kapitolách návodu na obsluhu telefónu, ktorý tvorí súčasť balenia telefónu.

Batéria telefónu má charakter spotrebného materiálu, má svoju prevádzkyschopnosť a životnosť, ktoré sú veľmi závislé od spôsobu používania a prevádzky.

Záruka sa nevzťahuje na úbytok kapacity batérie ani na jej úplnú stratu spôsobenú bežným používaním a časom používania. Osobitný rozsah záruky pri batériách – dohoda o vlastnostiach, účele a kvalite batérie telefónu:

Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú kvalitu ako v čase predaja len počas šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania, pričom po tejto dobe sú akékoľvek prejavy vo vlastnostiach batérie v podobe úbytku jej výkonnosti už len prejavom jej prirodzeného opotrebenia, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa dátum predaja výrobku považuje za začiatok používania batérie a za začiatok používania výrobku, ku ktorému bola táto batéria dodaná. Kupujúci prejavom záujmu o kúpu tohto výrobku spolu s batériou zároveň prejavuje vôľu smerujúcu k začatiu používania batérie spolu s výrobkom v deň ich predaja. Základnou podmienkou zachovania riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas doby šiestich mesiacov odo dňa začatia jej používania je používanie tejto batérie výlučne s výrobkom, s ktorým je dodaná batéria predávaná. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo predávajúceho neuznať reklamáciu dodávanej batérie ako dôsledok nedodržania záručných podmienok predávanej batérie. Prejav záujmu kupujúceho 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.

B.5 Záručné doklady

Záručnými dokladmi sú:

- Záručný list, ktorý predávajúci vystaví kupujúcemu pri kúpe výrobku.
- Pokladničný doklad – daňový doklad o kúpe za hotovosť (resp. pri platbe platobnou kartou).
- Faktúra ST – ak je kupujúcemu vyúčtovaná cena vo faktúre za telekomunikačné služby.
- Protokol o oprave – doklad, ktorý sa vydá kupujúcemu po vykonaní servisnej opravy, resp. z uvedeného protokolu sa vpisuje oprava do Protokolu o prevzatí do a zo záručnej opravy.
- Inštalačný protokol – doklad, ktorý vydá kupujúcemu Autorizované inštalačné stredisko po inštalácii montážnej súpravy do vozidla (doklad slúži pri reklamácií vykonanej inštalácie a pri reklamácií komponentov montážnej súpravy v autorizovaných servisných strediskách).
- Sprievodka na opravu – doklad, ktorý sa vydá kupujúcemu po vykonaní servisnej opravy (doklad, ktorý slúži pri reklamácií na vykonanú servisnú činnosť).

Platným Záručným listom sa rozumie kompletne vyplnený originál tlačiva Záručného listu, potvrdený pečiatkou predávajúceho, dátumom predaja a podpisom oprávnenej osoby. Dodatočne upravovaný alebo pozměňovaný Záručný list je neplatný. Každá oprava výrobku vykonaná počas záručnej doby je autorizovaným servisom zaznamenaná formou zápisu o vykonanej oprave do Záručného listu.

C. Reklamačné konanie

C.1 Záručná oprava

Ak sa počas záručnej doby prejaví na danom výrobku vada spôsobená výrobným postupom alebo vadou materiálu, za ktorú zodpovedná ST, kupujúci si môže uplatniť svoj nárok z poskytnutej záruky na výrobok. ST prostredníctvom autorizovaného servisu zabezpečí vykonanie bezplatnej opravy výrobku. Podmienkou uplatnenia nároku z poskytnutej záruky je, že:

- výrobok pochádza z distribučnej siete spoločnosti ST,
- kupujúci predloží platný originál záručného dokladu a
- výrobok sa nachádza v záručnej dobe.

C.2 Mimozáručná oprava

Pri uplatnení reklamácie kupujúcim v rámci záručnej doby po prevzatí a odoslaní do servisu sa môže stať, že autorizovaný servis identifikuje vadu, ktorá nespadá do záručných podmienok (napr. prepätie), v tomto prípade informuje predajné miesto o tejto skutočnosti, kde zároveň oznamuje aj cenu za prípadnú opravu. Predávajúci je povinný písomnou formou o tejto skutočnosti informovať kupujúceho. Kupujúci je povinný písomnou formou do 10 dní od doručenia písomnosti oznámiť, či akceptuje resp. neakceptuje cenu.

- Ak ju kupujúci akceptuje – ukončí sa reklamácia v rámci záručnej doby. Záručná oprava sa zmení na mimozáručnú, predajca informuje servis, aby výrobok opravil. Po doručení výrobku po oprave predávajúci zabezpečí vystavenie faktúry na kupujúceho. Po uhrade faktúry je výrobok odovzdaný kupujúcemu.
- Ak kupujúci neakceptuje opravu – predávajúci túto skutočnosť oznámi servisu a servis vráti neopravený výrobok na predajné miesto. Predávajúci následne informuje kupujúceho, aby si prišiel prevziať neopravený výrobok. Reklamácia sa ukončí. Pri odovzdávaní výrobku na opravu dohodne ST s kupujúcim termín na vyzdvihnutie opraveného výrobku.

S výrobkami, ktoré nebudú včas vyzdvihnuté, bude naložené v súlade s § 656 Občianskeho zákonníka.

C.3 Reklamácia servisnej alebo inštalačnej práce

- V prípade výskytu vady výrobku, ktorá súvisí s jeho používaním v montážnej súprave vozidla, kupujúci požiada o zabezpečenie opravy v tom autorizovanom inštalačnom stredisku, ktoré inštaláciu vykonalo.

Poznámka: Pri uplatňovaní požiadavky na vykonanie záručnej opravy je nevyhnutné, aby sa kupujúci v autorizovanom inštalačnom a servisnom stredisku preukázal platným záručným dokladom a Inštalačným protokolom pri prijíme na opravu. Inštalačný protokol slúži ako záručný doklad nielen na vykonanú inštaláciu príslušenstva do vozidla kupujúceho, ale aj ako nevyhnutná príloha k Záručnému listu výrobku.

Autorizované servisné stredisko požiada kupujúceho o pristavenie vozidla, v ktorom je prístroj používaný, na obhliadku do autorizovaného inštalačného strediska. Kupujúci poskytne zamestnancom autorizovaného inštalačného strediska požadovanú časovú rezervu, aby mohli dostatočne otestovať a premerať jednotlivé komponenty montážnej súpravy a diagnostikovať poruchu. Ak sa testovaním zistí, že je potrebný náročnejší inštalačný zásah, autorizované inštalačné stredisko navrhne kupujúcemu najvhodnejší termín uskutočnenia nápravy. Zistený vadný komponent autorizované inštalačné stredisko demontuje, spíše Protokol o poruche a postúpi opravu vadného komponentu spolu s protokolom autorizovanému servisnému stredisku. Autorizované servisné stredisko vadný komponent opraví alebo vymení, vystaví Sprievodku k oprave spolu s hotovostnou faktúrou (ak ide o mimozáručnú opravu), ktorú kupujúci zaplatí pred namontovaním opraveného komponentu do vozidla (v cene je zahrnutá len servisná práca). Autorizované inštalačné stredisko dokončí kompletizáciu nainštalovania príslušenstva do vozidla a vystaví Inštalačný protokol a hotovostnú faktúru za vykonanú inštalačnú prácu. Sprievodka k oprave a Inštalačný protokol slúžia kupujúcemu ako dodatok k Záručnému listu na príslušenstvo k telefónu.

C.4 Náhradné výrobky

- Počas vybavovania reklamácie môže byť na žiadosť kupujúceho splňajúceho stanovené podmienky poskytnutý náhradný výrobok.

Na poskytnutie náhradného výrobku nemá kupujúci právny nárok.

Poznámka: Podmienky poskytnutia náhradného výrobku bližšie špecifikuje Zmluva o výpožičke náhradného výrobku, ktorú kupujúci môže uzatvoriť priamo v obchodnom priestore spoločnosti ST.

C.5 Výmena výrobku, odstúpenie od kúpnej zmluvy

Kupujúci má právo na bezplatnú výmenu výrobku za výrobok rovnakej značky a typu alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ak nastane niektorá z nasledujúcich situácií a kupujúci si v záručnej dobe riadne uplatní niektorý z týchto nárokov:

- na výrobku sa počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok mohol riadne používať ako výrobok bez vady,
- nevybavenie reklamácie v zákonnej 30-dňovej dobe,
- výskyt väčšieho počtu vád – na výrobku sa počas záručnej doby súčasne vyskytnú minimálne tri vady, pričom každá z týchto vád bráni v riadnom používaní výrobku,
- opätovný výskyt vady – na výrobku sa počas záručnej doby vyskytla tá istá vada, ktorá bola počas záručnej doby už najmenej dvakrát odstraňovaná. Výrobok musí byť skontrolovaný v autorizovanom servisnom stredisku, t. j. musí spĺňať záručné podmienky a vada sa musí prejavíť.

C.6 Inštalácia montážnej súpravy a príslušenstva k mobilnému telefónu do vozidla

Inštalačné práce mobilných telefónnych zariadení do vozidiel majú oprávnenie vykonávať iba autorizované inštalačné strediská.

C.7 Záverečné ustanovenia

Odo dňa účinnosti tohto Reklamačného poriadku je kupujúci oprávnený uplatňovať nároky z vád výrobku na miestach uvedených v bode 17 časti A.

Nadobudnutím platnosti a účinnosti tohto Reklamačného poriadku sa zároveň v celom rozsahu ruší doteraz platný Reklamačný poriadok spoločnosti ST.

Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 15. júla 2008.