REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti Slovak Telekom, a. s., pre reklamácie predaných výrobkov

A. VÝKLAD POJMOV

1. Podnik – spoločnosť Slovak Telekom, a. s., Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, IČO: 35763469, DIČ: 2020273893, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sa, vl. č. 2081/B, ktorá, ako predávajúci a zhotoviteľ, vydala tento Reklamačný poriadok, ktorý sa použije na reklamácie predaných výrobkov a na reklamácie nezáručných opráv.
2. Kupujúci – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá na základe kúpnej zmluvy nadobudla od Podniku v rámci Predajnej siete Podniku Výrobok alebo ktorá požiadala Podnik o nezáručnú opravu Výrobku.
3. Spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
4. Výrobok – hnuteľná vec zakúpená Kupujúcim od Podniku, ktorá predstavuje predmet reklamácie. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa Výrobkom rozumie:
   a) Koncové zariadenie alebo Iné telekomunikačné zariadenie (alebo ich technická časť), ktoré sú určené na priame alebo nepriame pripojenie na koncové body siete Podniku (napr. mobilný telefón, telefónny prístroj pre pevné pripojenie, dátový modem, pobočkové ústredne ISDN PBX, smerovače atď.) spolu s ich príslušenstvom (napr. nabíjačka);
   b) Príslušenstvo – zariadenia alebo súčasti Výrobku, ktoré tvoria odnímateľnú časť Výrobku a/alebo slúžia na podporu činnosti a rozšírenie funkcií Výrobku (napr. batérie, kryty, nabíjačky, externé antény, systémy „voľné ruky“);
   c) Iný výrobok, ktorý nie je Koncovým zariadením ani Iným telekomunikačným zariadením (napr. vysávač, kolobežka, atď.) a ktorého reklamácia sa nespravuje osobitným reklamačným poriadkom vydaným Podnikom pre takýto výrobok.
5. Originálne príslušenstvo – Príslušenstvo vyrábané, dodávané alebo odporúčané výrobcom Výrobku k danému typu Výrobku.
6. Neoriginálne príslušenstvo – Príslušenstvo vyrábané inými výrobcami, dodávané inými dodávateľmi alebo predávané pod inými značkami, ako je príslušenstvo k danému Výrobku odporúčané výrobcom.
7. Odborné posúdenie – vyjadrenie alebo stanovisko znalca, autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.
8. Autorizovaný servis – externý zmluvný partner Podniku vykonávajúci opravy a servis Výrobkov ako osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv (tzv. určená osoba).
9. Autorizovaný predajca – zmluvný partner Podniku, ktorý ako obchodný zástupca pod hlavičkou Podniku uzatvára zmluvy o poskytovaní verejných služieb alebo iných služieb a kúpne zmluvy pri predaji Výrobkov.
10. Reklamácia – uplatnenie zodpovednosti za vady Výrobku alebo jeho časti.
11. Značková predajňa – obchodný priestor Podniku alebo Autorizovaného predajcu, v ktorom je Kupujúci oprávnený uplatňovať svoj nárok zo zodpovednosti za vady Výrobku alebo jeho časti, zakúpeného od Podniku (Reklamácia), alebo zo zodpovednosti za vady nezáručnej opravy. Aktuálny zoznam Značkových predajní je uvedený na internetovej stránke www.telekom.sk (www.telekom.sk/kontakt/predajne).
12. 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.

B. PREDMET REKLAMÁCIE A ZÁRUČNÉ PODMIENKY

B1. PREDMET REKLAMÁCIE

1. Predmetom reklamačného konania medzi Kupujúcim a Podnikom na základe tohto Reklamačného poriadku môže byť Výrobok alebo niektorá jeho časť, pokiaľ bol zakúpený Kupujúcim v Značkovej predajni alebo formou alternatívneho predaja (napr. pri podomovom alebo zásielkovom predaji), ak na strane predávajúceho vystupuje Podnik a ak sa pri prevzatí Výrobku alebo počas záručnej doby prejaví vada spôsobená výrobnou vadou alebo vadou materiálu.

B2. ZÁRUČNÉ PODMIENKY

1. Podnik poskytuje záruku na akosť, bežnú kvalitu a prevádzkyschopnosť predávaných Výrobkov. S cieľom dodržania záručných podmienok je Kupujúci povinný počínať si tak, aby nedochádzalo ku škode na Výrobku, je povinný šetrne s Výrobkom zaobchádzať a používať ho v takých podmienkach, ktoré nemajú za následok dočasné alebo trvalé kvalitatívne zmeny na vonkajších alebo vnútorných súčastiach Výrobku. Záruka nemôže byť uznaná, najmä ak:
   a) bola vada spôsobená neodborným používaním Výrobku alebo v rozpore s návodom na používanie Výrobku,
   b) boli na Výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie,
   c) bol vykonaný zásah do Výrobku inou osobou ako Autorizovaným servisom,
   d) inštalácia Výrobku bola vykonaná neoprávneným neautorizovaným subjektom,
   e) bola na Výrobku porušená plomba,
   f) pri uplatňovaní záručnej opravy (Reklamácie) nebol predložený platný originál záručného dokladu,
   g) bol Výrobok mechanicky poškodený,
   h) bol Výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie,
   i) bol Výrobok skladovaný alebo používaný vo vlhkom, v prašnom, chemicky či inak agresívnom prostredí,
   j) bol Výrobok vystavovaný vplyvom nepriaznivého počasia (sneh, mráz, dážď, slnko a pod.).
2. Záruka sa taktiež nevzťahuje na vady zavinené:
   a) následkom havárie vozidla, v ktorom bol Výrobok nainštalovaný,
   b) živelnou pohromou,
   c) opotrebovaním v dôsledku používania Výrobku (škrabance, ošúchanie klávesnice a pod.),
   d) nešetrným, nedbalým používaním, prenášaním a odkladaním Výrobku (vypadnutie Výrobku z držiaka, skrivená alebo zlomená anténa alebo anténny konektor, odlomené zarážky a vodiace drážky batérie, skrat kontaktov konektora kovovou mincou, sponkou a pod.),
   e) nešetrnou a neadekvátnou manipuláciou s Výrobkom, a to i v rámci jeho spájania s Príslušenstvom,
   f) pripojením alebo používaním s Neoriginálnym príslušenstvom.
3. Podnik taktiež nezodpovedá:
   a) za nedostatočnú kvalitu prenosu spôsobenú neštandardne vykonanou montážou podľa požiadaviek Kupujúceho, ktoré inštalačný technik osoby oprávnenej vykonávať inštaláciu vopred neodporúčal, alebo ak pri inštalácii neboli na žiadosť Kupujúceho použité všetky komponenty montážnej súpravy, ktoré odporučil inštalačný technik osoby oprávnenej vykonávať inštaláciu, alebo ich rozmiestnenie je na žiadosť Kupujúceho neštandardné,
   b) za kvalitu prenosu v miestach, ktoré nie sú pokryté dostatočne silným rádiotelefónnym signálom (interiér budovy, interiér vozidla bez použitia montážnej súpravy a externej autoantény, lokality bez pokrytia signálom a pod.),
   c) za dôsledky zapríčinené želanou neštandardnou úpravou Výrobku na rozšírenie možnosti alebo zmenu jeho určeného využitia,
   d) za kvalitu prenosu a dôsledky spôsobené neštandardnými doplnkami na „vylepšenie vzhľadu“ Výrobku (farebné kryty, blikajúce antény) alebo iným Neoriginálnym príslušenstvom (batérie, nabíjačky a pod.),
   e) za vystavenie Výrobku vode alebo inej kvapaline, prachu alebo iným nečistotám, ktoré mohli mať vplyv na funkčnosť Výrobku, a to aj v prípade, ak výrobca deklaruje ochranu Výrobku odolnosťou voči vode a prachu na základe príslušnej IP normy.
4. Príklady uvedené v predchádzajúcich bodoch 2. a 3. 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, neštandardne vykonanou montážou, neštandardnou úpravou, neštandardnými doplnkami alebo iným porušením záručných podmienok, a Kupujúci napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel alebo mohol vedieť, vadu reklamoval, môže Podnik od Kupujúceho požadovať náhradu škody, ktorú tým Kupujúci Podniku spôsobil. Podnik má tiež nárok na náhradu škody spôsobenej nedeaktivovaním funkcie „Find my iPhone“, zámku Výrobku, ktorý je predmetom Reklamácie, alebo ďalších prekážok na Výrobku, ktoré bránia jeho diagnostike a následnej záručnej oprave, ak ide o opakované konanie/opomenutie Kupujúceho napriek predchádzajúcej výzve Podniku.

B3. ZÁRUČNÁ DOBA

1. Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok tohto Reklamačného poriadku zabezpečený bezplatný záručný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany Kupujúceho dodržané stanovené podmienky pre používanie Výrobku. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Výrobku Kupujúcim. Ak má Výrobok uviesť do prevádzky iná osoba než Podnik, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia veci do prevádzky, pokiaľ Kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia Výrobku a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
2. Pokiaľ nie je v záručnom doklade uvedené inak, záručná doba trvá:
   a) 24 mesiacov na Výrobok a Príslušenstvo (vrátane Príslušenstva, ktoré tvorí súčasť balenia Výrobku),
   b) 3 mesiace na nezáručnú opravu vykonanú Autorizovaným servisom.
3. V prípade Výrobku, ktorý bol predaný ako použitý, sa môže Podnik a Kupujúci dohodnúť aj na kratšej záručnej dobe, nie však kratšej ako 12 mesiacov, ak je Kupujúcim Spotrebiteľ.
4. Doba od uplatnenia Reklamácie až do doby, keď bol Kupujúci po skončení opravy povinný Výrobok prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
5. V prípade výmeny Výrobku začína plynúť záručná doba na vymenený nový Výrobok odo dňa prevzatia nového Výrobku.

B4. BATÉRIA

1. Batéria Výrobku (napr. telefónu) si zo strany Kupujúceho vyžaduje zvlášť dôslednú starostlivosť a zaobchádzanie podľa predpísaných odporúčaní v príslušných kapitolách návodu na používanie Výrobku, ktorý tvorí súčasť balenia Výrobku alebo je zverejnený na internetových stránkach výrobcu. Batéria Výrobku má charakter spotrebného materiálu, má svoju dobu prevádzkyschopnosti a životnosti, 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 dobou používania.
2. Osobitný rozsah záruky pri batériách – dohoda o vlastnostiach, účele a kvalite batérie telefónu:
   a) Výrobnou vlastnosťou predávanej batérie je schopnosť zachovať si rovnakú kvalitu 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 opotrebenia, čo nie je považované za vadu batérie. Na tento účel sa považuje dátum predaja Výrobku za začiatok užívania batérie a za začiatok užívania Výrobku, ku ktorému bola táto batéria dodaná. Kupujúci prejavom záujmu o kúpu tohto Výrobku spolu s batériou zároveň prejavuje vôľu smerujúcu k začatiu užívania batérie spolu s Výrobkom v deň ich predaja.
   b) Základnou podmienkou zachovania riadnych funkčných vlastností predávanej batérie počas lehoty šiestich mesiacov odo dňa začatia jej užívania je užívanie tejto batérie výlučne s Výrobkom, s ktorým je dodaná batéria predávaná. Nedodržanie tejto podmienky zakladá právo Podniku ako predávajúceho neuznať reklamáciu dodávanej batérie ako dôsledok nedodržania záručných podmienok predávanej batérie.
   c) Prejav záujmu Kupujúceho o dodávanú batériu s vlastnosťami uvedenými v návode na použitie sa v zmysle § 496 ods. 1 Občianskeho zákonníka považuje za dohodu o vlastnostiach, účele a akosti predávanej batérie.

B5. ZÁRUČNÝ DOKLAD

Záručným dokladom je:

a) Faktúra alebo Pokladničný doklad o úhrade kúpnej ceny vydaný Podnikom,
b) Doklad o vybavení reklamácie, ktorý Podnik vydá Kupujúcemu po vykonaní záručnej opravy, ktorý slúži ako záručný doklad pri opätovnej Reklamácii, alebo po výmene Výrobku za nový, ktorý slúži ako záručný doklad pre vymenený výrobok.

C. REKLAMAČNÉ KONANIE

C1. REKLAMÁCIA VADY VÝROBKU V RÁMCI ZÁRUČNÝCH PODMIENOK (ZÁRUČNÁ OPRAVA)

1. Ak sa na Výrobku vyskytne vada, za ktorú podľa záručných podmienok uvedených v tomto Reklamačnom poriadku zodpovedá Podnik, Kupujúci je oprávnený uplatniť svoje právo na Reklamáciu v ktorejkoľvek Značkovej predajni. Svoje právo Kupujúci uplatňuje predložením Výrobku (vždy spolu s batériou, ak je príslušenstvom Výrobku), ktorý má byť predmetom Reklamácie, a k nemu príslušného záručného dokladu. V prípade výskytu vady Výrobku súvisiaceho s nabíjaním batérie je Kupujúci povinný predložiť na opravu Výrobok spolu s nabíjačkou.
2. Výrobok musí byť v prípade jeho Reklamácie vždy skontrolovaný v Autorizovanom servise, t. j. musí spĺňať záručné podmienky a vada sa musí prejaviť a byť Autorizovaným servisom potvrdená (a to aj v prípade tretej opakovanej vady).
3. Podnik po prevzatí Výrobku, ktorý je predmetom Reklamácie Kupujúceho, spĺňajúceho záručné podmienky podľa tohto Reklamačného poriadku, zabezpečí prostredníctvom Autorizovaného servisu odstránenie vady Výrobku, t. j. vykonanie bezplatnej záručnej opravy Výrobku. Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, môže pri uplatnení Reklamácie namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Výrobku alebo, ak sa vada týka len súčasti Výrobku, výmenu súčasti, ak tým Podniku nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Výrobku alebo závažnosť vady. Ak Výrobok reklamuje Kupujúci, ktorý nie je Spotrebiteľom, voľbu spôsobu vybavenia Reklamácie vykoná Podnik.
4. Podnik vydá Kupujúcemu pri uplatnení Reklamácie potvrdenie o tom, kedy Reklamáciu uplatnil. Vybavenie reklamácie nebude trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie a v tejto dobe Podnik tiež vydá Kupujúcemu o vybavení reklamácie a dobe jej trvania písomný doklad.
5. Ak Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, uplatnil Reklamáciu Výrobku počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy, môže Podnik vybaviť Reklamáciu zamietnutím len na základe Odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho, ktorý je Spotrebiteľom, vyžadovať úhradu nákladov na Odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s Odborným posúdením.
6. Ak Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, uplatnil reklamáciu Výrobku po 12 mesiacoch od jeho kúpy a Podnik ju zamietol, Podnik v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže Kupujúci zaslať Výrobok na Odborné posúdenie. Ak je Výrobok v takomto prípade zaslaný na Odborné posúdenie osobe uvedenej Podnikom v doklade o vybavení reklamácie, náklady Odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša Podnik. Ak Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, takýmto Odborným posúdením preukáže zodpovednosť Podniku za vadu Výrobku, môže Reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania takéhoto Odborného posúdenia záručná doba neplynie. Podnik v takomto prípade Kupujúcemu, ktorý je Spotrebiteľom, uhradí do 14 dní odo dňa znova uplatnenia Reklamácie všetky náklady vynaložené na Odborné posúdenie a s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú Reklamáciu nemožno zamietnuť.
7. Kupujúci má právo na bezplatnú výmenu Výrobku za výrobok rovnakej značky a typu alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy, ak si Kupujúci v záručnej dobe riadne uplatní Reklamáciu Výrobku, ak sa počas záručnej doby vyskytne vada, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Výrobok mohol riadne užívať ako Výrobok bez vady. Kupujúci, ktorý je Spotrebiteľom, má, okrem práva podľa predchádzajúcej vety, aj právo na odstúpenie od zmluvy, ak:
   a) Reklamácia nebola vybavená v zákonnej 30-dňovej lehote,
   b) ide o výskyt väčšieho počtu vád – na Výrobku sa počas záručnej doby súčasne vyskytnú minimálne tri samostatné vady, pričom každá z týchto vád bráni v riadnom užívaní Výrobku,
   c) ide o opätovný výskyt vady – na Výrobku sa počas záručnej doby vyskytla opätovne tá istá vada, ktorá bola počas záručnej doby už najmenej dvakrát odstraňovaná.
8. V prípade, že Kupujúcemu vzniklo právo na bezplatnú výmenu Výrobku, ktoré si Kupujúci uplatnil, avšak Podnik nemá k dispozícii na výmenu Výrobok rovnakej značky a typu, a teda nie je zo strany Podniku plnenie možné, je Podnik povinný vrátiť Kupujúcemu kúpnu cenu, za ktorú Výrobok od neho kúpil, pod podmienkou, že Kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný Výrobok Podniku zároveň vráti.
9. V prípade, že ide o vadu Výrobku, ktorý bol Kupujúcemu predaný Podnikom za nižšiu cenu alebo ako použitý, Kupujúci má namiesto práva na výmenu Výrobku právo na primeranú zľavu. Podnik však nezodpovedá v prípade použitých Výrobkov za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením a v prípade Výrobkov predávaných za nižšiu cenu za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena.

C2. NÁHRADNÝ VÝROBOK

1. Na dobu od uplatnenia Reklamácie až do jej vybavenia môže byť Kupujúcemu na základe jeho žiadosti poskytnutý náhradný Výrobok. Na poskytnutie náhradného Výrobku nemá Kupujúci právny nárok.
2. Podmienky poskytnutia náhradného Výrobku bližšie špecifikuje zmluva o výpožičke náhradného Výrobku, ktorú Kupujúci môže uzatvoriť priamo v Značkovej predajni.

C3. NEZÁRUČNÁ OPRAVA

1. Ak sa na vadu Výrobku nevzťahuje záruka (napr. z dôvodu uplynutia záručnej doby alebo porušenia záručných podmienok), alebo ak si Kupujúci zvolí nezáručnú opravu Výrobku, Kupujúci si môže v Značkovej predajni dohodnúť podmienky nezáručnej opravy, predpokladanú cenu opravy a predpokladaný dátum prevzatia Výrobku po oprave (Zmluva o oprave veci).
2. Ak sa počas doby opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu mať vplyv na dohodnuté podmienky opravy, zvýšenie predpokladanej ceny opravy alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, Podnik o týchto okolnostiach vhodným spôsobom Kupujúceho informuje a vyžiada si jeho súhlas so zmenenými podmienkami opravy, alebo ak je vada Výrobku neopraviteľná (napr. nedostupnosť náhradných dielov, nemožnosť opravy na strane Podniku a pod.), Zmluva o oprave veci zaniká a Kupujúci je povinný vyzdvihnúť si Výrobok a zaplatiť Podniku cenu za už vykonané vopred dohodnuté práce a náhradu vzniknutých nákladov (napr. zaslanie Výrobku na nezáručnú opravu).
3. Záručná doba na nezáručnú opravu je tri mesiace. Kupujúci má právo reklamovať vadu nezáručnej opravy v rámci záručnej doby, ak boli primerane splnené podmienky podľa časti B2. tohto Reklamačného poriadku. Ak je Výrobok opravený vadne, Kupujúci má právo na bezplatné odstránenie vady. Podnik je povinný vadu odstrániť v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju Podnik neodstráni v dohodnutej lehote, alebo ak sa tá istá vada vyskytne znovu, má Kupujúci právo na zrušenie zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy.
4. Na nezáručnú opravu sa primerane použijú ustanovenia tohto Reklamačného poriadku, pokiaľ nie je v tejto časti (C3. NEZÁRUČNÁ OPRAVA) uvedené inak.

D. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Tento Reklamačný poriadok sa uplatní na všetky Výrobky, ktoré môžu byť predmetom reklamačného konania v zmysle tohto Reklamačného poriadku, s výnimkou Výrobkov, na ktoré sa vzťahujú osobitné podmienky dohodnuté s Kupujúcim v kúpnej zmluve alebo v osobitných predajných alebo reklamačných podmienkach vydaných Podnikom.
2. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 1. júla 2021.
3. Tento Reklamačný poriadok ruší a nahrádza doteraz platný Reklamačný poriadok zo dňa 1. júla 2012.

V Bratislave, dňa 30. 6. 2021

Slovak Telekom, a. s.

ZAŽIME TO SPOLU