



Reklamační řád společnosti Telefónica Czech Republic, a.s.

Účinnost: 15. 6. 2009

Č.j.: 169995/2009-SPDU-PD

vydaný v souladu s příslušnými ustanoveními platných právních předpisů, zejména zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, zákona č. 40/1964 Sb. občanský zákoník, zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, společností Telefónica Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322, IČ 601 93 336, DIČ CZ60193336 (dále jen "O₂"), která je ve smyslu zákona o elektronických komunikacích právnickou osobou zajišťující síť elektronických komunikací a poskytující jejich prostřednictvím služby elektronických komunikací.

Článek I. Úvodní ustanovení

Reklamační řád upravuje práva a povinnosti stran při uplatňování reklamací vadně poskytnutých Služeb, nesprávně vystaveného vyúčtování a reklamací vad zboží.

Článek II. Výklad základních pojmů

Pojmy psané s velkými počátečními písmeny, které v tomto reklamačním řádu nejsou výslovně definovány, mají význam uvedený ve Všeobecných podmínkách pro poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací O₂ (dále jen „Všeobecné podmínky“).

Kromě toho mají pro účely tohoto reklamačního řádu dále uvedené základní pojmy následující význam:

- 1. Reklamace** - uplatnění práv Účastníků vyplývajících ze smlouvy o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Reklamace může směřovat proti rozsahu či kvalitě Služeb nebo proti výši účtované ceny. V souvislosti s prodejem zboží může kupující uplatnit reklamaci k uplatnění svých práv vyplývajících z odpovědnosti O₂ za vady zboží.
- 2. Vadně poskytnutá služba** - služba, která byla poskytnuta ze strany O₂ podle konkrétních okolností tak, že její rozsah nebo kvalita neodpovídá smluvním podmínkám, platným předpisům a technickým normám pro poskytování dané Služby. Za vadně poskytnutou Službu se dále považuje i porušení povinnosti O₂ včas doručit vyúčtování v souladu s čl. 5 Všeobecných podmínek.
- 3. Nesprávné vyúčtování** - vyúčtování ceny za Služby, které neodpovídá provozním údajům, případně jsou v něm Služby vyúčtovány za chybnou cenu, podle nesprávného tarifu (cenového plánu), balíčku či sazby z Ceníku.

4. **Závada zařízení** - stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používat telekomunikační či jiné zařízení pro využívání Služeb obvyklým způsobem, zejména tím, že nejsou dodrženy kvalitativní parametry, případně může způsobovat nesprávné tarifování.
5. **Kupující** - fyzická nebo právnická osoba, která si od O₂ zakoupila koncové zařízení, jiné zařízení určené pro využívání Služeb nebo jiné zboží nabízené ze strany O₂ (dále jen „zboží“).

Článek III. Typy reklamací, rozsah odpovědnosti O₂

1. Ve vztahu ke Službám má Účastník právo uplatnit reklamaci
 - a) na vyúčtování ceny v případě vystavení nesprávného vyúčtování;
 - b) na poskytovanou Službu v případě vadně poskytnuté Služby nebo v případě neposkytnutí Služby.
2. O₂ neodpovídá za služby poskytované jinými poskytovateli, které si Účastník vybere např. prostřednictvím přístupu CS nebo CPS, ani za kvalitu a obsah Služby třetích stran, které Účastník odebere od Partnera O₂. Za veškeré nároky plynoucí ze služeb jiných poskytovatelů nebo z kvality či obsahu Služeb třetích stran odpovídá přímo příslušný poskytovatel či Partner O₂.
3. Nad rámec zákonné úpravy O₂ neodpovídá za škodu, která Účastníkovi vznikne tím, že Služba byla poskytnuta vadně nebo nebyla poskytnuta vůbec.
4. Ve vztahu ke zboží zakoupenému u O₂ odpovídá O₂ kupujícímu za to, že zboží je při převzetí kupujícím bez vad a ve shodě s kupní smlouvou. Za případné vady zboží O₂ odpovídá v rozsahu své odpovědnosti za vady zboží, a to po dobu zákonné 24měsíční či výslovně smlouvené záruky. Za vadu nelze považovat změnu vlastností zboží, která vznikla v průběhu záruční doby v důsledku opotřebení či nesprávného používání, popř. nesprávného zásahu. Záruční doba uplatňovaná na instalaci a opravu koncových zařízení či jiného zboží trvá po dobu šesti měsíců.

Článek IV. Právo na uplatnění reklamace, způsob a místo uplatnění

1. Právo na uplatnění reklamace ve vztahu ke Službám má Účastník, tj. právnická či fyzická osoba, která s O₂ uzavřela ohledně poskytování Služeb smlouvu, případně osoba Účastníkem písemně zmocněná či pověřená. Uplatnit reklamaci může případně i Uživatel, pokud tak nemůže učinit sám Účastník ani prostřednictvím svého zástupce.
2. Právo na uplatnění reklamace zakoupeného zboží má kupující. Při podání reklamace je kupující povinen prokázat oprávněnost nároku na vyřízení reklamace, tj. kromě vytknutí vad doložit i místo, cenu a dobu zakoupení zboží. K tomuto účelu je nejvhodnějším dokladem záruční list, pokud byl vystaven, či prodejní doklad, i bez těchto dokladů je však třeba doložit zakoupení zboží jiným věrohodným způsobem.
3. Reklamaci ve vztahu ke Službám je možné uplatnit písemně, elektronicky prostřednictvím webového formuláře na k tomu určené webové stránce, nebo ústně osobním jednáním na značkové prodejně. O₂ může dále určit telefonní číslo pro uplatňování reklamací telefonicky, přičemž v takových případech bude zpravidla třeba doplnit podklady pro reklamaci následně i písemně. Nestane-li se tak, je rozhodující záznam pracovníka přijímajícího reklamaci. V případě vady zboží zakoupeného od O₂ se reklamace uplatňuje osobně v kterékoli značkové prodejně O₂ s tím, že reklamované zboží je při reklamaci třeba předložit.
4. Při podání reklamace vad zboží kupující obdrží písemné potvrzení o uplatnění reklamace v souladu s platnými právními předpisy.

5. Podání reklamace ve vztahu ke Službám nemá odkladný účinek na povinnost Účastníka uhradit splatné vyúčtování ve stanovené lhůtě. Český telekomunikační úřad (dále jen „ČTÚ“) je však v případech oprávněn na žádost Účastníka rozhodnout, že podání reklamace odkladný účinek má.
6. Nevyhoví-li O₂ reklamaci, je Účastník oprávněn podat u ČTÚ návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. Návrh je nutné podat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace.

Článek V. Lhůty pro podání reklamace

1. Reklamaci na vyúčtování ceny je Účastník oprávněn uplatnit u O₂ bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou měsíců ode dne doručení vyúčtování ceny za poskytnuté Služby, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované Služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do dvou měsíců ode dne poskytnutí Služby.
2. Reklamaci na poskytovanou Službu je Účastník oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou měsíců ode dne vadného poskytnutí Služby či jiné skutečnosti rozhodné pro nárok na reklamaci, jinak právo zanikne.
3. Reklamaci týkající se zakoupeného zboží (koncového zařízení apod.) je nutné uplatnit nejpozději v poslední den záruční lhůty.

Článek VI. Lhůty pro vyřizování reklamací

1. O₂ vyřizuje reklamace ve lhůtách odpovídajících složitosti a technické či administrativní náročnosti uplatněné reklamace, nejdéle však do jednoho měsíce ode dne uplatnění reklamace týkající se Služeb, resp. v době nejvýše do 30 dnů v případě reklamace vad zakoupeného zboží.
2. V případech reklamace vztahující se ke Službám, které vyžadují projednání se zahraničním poskytovatelem, je uvedená lhůta prodloužena na dobu dvou měsíců ode dne uplatnění reklamace, pokud se O₂ s Účastníkem podávajícím reklamaci nedohodne jinak.

Článek VII. Lhůty a způsoby vrácení přeplatků cen účtovaných za Služby

1. V případě, že je reklamace vadně poskytnutých Služeb či nesprávného vyúčtování shledána oprávněnou, má účastník podle charakteru vadně poskytnuté služby právo na vrácení přeplatku nebo již zaplacených cen účtovaných za služby.
2. Jde-li o právo na vrácení přeplatku nebo na vrácení již zaplacených cen účtovaných za služby z titulu kladně vyřízené reklamace a není-li výslovně dohodnuto jinak, je O₂ povinna přeplatek či zaplacené částky vrátit podle okolností buď formou kreditu zohledněného v následujícím měsíčním vyúčtování u Služeb, nebo prostřednictvím dobropisu vystaveného pro takový účel.

Článek VIII.
Zrušovací, přechodná a závěrečná ustanovení

1. Tento Reklamační řád nahrazuje v plném rozsahu dosavadní Všeobecný reklamační řád společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., pro služby poskytované prostřednictvím pevné sítě, a dále Reklamační řád platný pro služby poskytované v mobilní síti O₂.
2. Podle tohoto reklamačního řádu se vyřizují reklamace podané v době jeho účinnosti.
3. Aktuální znění reklamačního řádu je k nahlédnutí ve všech prodejnách O2 a na internetových stránkách O2.
4. Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 15. 6. 2009

Salvador Anglada, v.r.
generální ředitel
Telefónica Czech Republic, a.s.