



Reklamace
zboží



Článek I.

Úvodní ustanovení

Tento reklamační řád stanoví práva a povinnosti Vodafoneu jakožto prodávajícího a práva a povinnosti fyzických a právnických osob jakožto kupujících, a to v souladu s platnými právními předpisy upravujícími odpovědnost Vodafoneu 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, netbooky, handsfree sady, baterie), která jsou předmětem kupní smlouvy uzavřené mezi Vodafoneem a kupujícím.
- 2. Kupující** – fyzická nebo právnická osoba, se kterou Vodafone uzavřel kupní smlouvu, na jejímž základě nabyl kupující po uhrazení kupní ceny vlastnické právo ke zboží.
- 3. Práva z vadného plnění** – prodávající odpovídá kupujícímu za to, že zboží při převzetí nemá vady.
- 4. Jakost při převzetí** – zboží má v době převzetí vlastnosti, které si strany ujednaly, případně které prodávající popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy, jež zboží provázela:
 - zboží se hodí k účelu, ke kterému je určeno nebo pro který se obvykle užívá;
 - zboží jakostí a provedením odpovídá vzorku nebo předloze, bylo-li tak smluvně určeno;
 - zboží je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti;
 - zboží vyhovuje požadavkům právních předpisů.
- 5. Reklamec** – uplatněním reklamec se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění práv vyplývajících z vadného plnění.
- 6. Prodejna Vodafoneu** – provozovny Vodafoneu registrované v živnostenském rejstříku (obchody, outdoor kiosky, indoor kiosky, Vodafone turné a Mini Vodafone turné). Seznam všech provozoven je k dispozici na vodafone.cz.
- 7. Reklamující** – oprávněná osoba uplatňující práva z vadného plnění.
- 8. Autorizovaný servis Vodafoneu** – autorizované servisní místo, které je Vodafoneem pověřeno k provádění oprav zboží. Seznam autorizovaných servisů Vodafoneu je k dispozici na vodafone.cz (viz servisní střediska).
- 9. Servisní list** – doklad vystavený autorizovaným servisem Vodafoneu, v němž je uveden výsledek posouzení reklamec ze strany servisu a případně též popis vady zboží a provedené opravy.

Článek III.

Rozsah a doba odpovědnosti za vadné plnění

1. Vodafone odpovídá kupujícímu za prodané zboží, a to v případě, že:

1. zboží nemá vlastnosti stanovené technickými normami;
2. zboží má v okamžiku převzetí kupujícím vady.

Projevli-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. To neplatí, je-li kupujícím podnikatel a z okolností je zřejmé, že se koupě týká jeho podnikatelské činnosti.

Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

Upozornění na vlastnosti výrobku: U baterií se v důsledku běžného opotřebení jejich kapacita případně snižuje.

Při koupi již použitého spotřebního zboží lze vzájemně ujednat zkrácení doby pro uplatnění práv z vadného plnění, a to na polovinu zákonné doby. Tato skutečnost je uvedena v dokladu o prodeji zboží, případně v záručním listě, pokud byl vydán.

Je-li na prodávané věci, jejím obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost dle § 2113 občanského zákoníku.

Článek IV.

Právo uplatnit reklamaci, způsob a místo jejího uplatnění

1. Osoby oprávněné k uplatnění reklamace:

Reklamaci zboží zakoupeného u Vodafoneu může uplatnit ten, kdo prokáže, že je oprávněný k podání reklamace, a to zejména dokladem o koupi reklamovaného zboží a/nebo záručním listem, pokud byl vydán.

2. Místo a způsob uplatnění reklamace:

Reklamace vad zboží zakoupeného u Vodafoneu se uplatňuje:

1. osobně v místě prodeje zboží, případně ve kterékoli prodejně Vodafoneu (s výjimkou Vodafone turné a Mini Vodafone turné);
2. prostřednictvím České pošty, s. p. (dále „Česká pošta“). Zboží je potřeba v takovém případě zaslat na adresu Muff Logistics, Průmyslová 1306/7, 102 00 Praha 10.
3. Právo na odstranění vady (opravu zboží) lze uplatnit prostřednictvím autorizovaných servisů Vodafoneu uvedených na vodafone.cz. Reklamace u jiných servisních středisek nebude Vodafoneem uznána.
4. V případě zakoupení televize Sony je třeba reklamaci uplatnit přímo prostřednictvím společnosti Sony servisní centrum s.r.o., Drahobejlova 2391/13, 190 00 Praha 9 – Libeň, tel.: 272 650 240, e-mail: info@sony-servis.cz.

Při reklamaci zboží musí být vadné zboží vždy předloženo 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 reklamující obdrží. V případě reklamace prostřednictvím České pošty, s. p., musí být zboží a případné dokumenty Vodafoneu zaslány společně s popisem reklamované vady.

Při uplatnění reklamace zboží je zákazník povinen na svém přístroji deaktivovat mj. službu FMI (Apple – Find My iPhone), odstranit ze svého přístroje účet Google, případně vypnout veškeré aplikace, které by mohly bránit vstupu do přístroje, a znemožnily tak diagnostiku přístroje. Neodstranění účtu Google z reklamovaného přístroje může mít za následek blokaci přístroje ze strany Googlu. Případné odblokování přístroje je placená služba, za kterou Vodafone nenese zodpovědnost.

Dále Vodafone nezajišťuje zálohování dat uložených v mobilním telefonu při jeho převzetí k vyřízení reklamace a neodpovídá za ztrátu dat při vyřizování reklamace.

Vodafone upozorňuje, že v rámci vyřizování reklamace opravou mobilního telefonu bude vždy provedena nová instalace softwaru, která způsobí ztrátu dat a nastavení. Pokud si zákazník přeje zachovat data uložená v mobilním telefonu, musí před odevzdáním mobilního telefonu k provedení opravy provést zálohu takových dat.

Před odevzdáním zboží k reklamaci je reklamující povinen smazat svůj eSIM profil ze zařízení nebo jej blokovat.

3. Lhůta pro uplatnění reklamace:

1. Reklamace se uplatňuje bez zbytečného odkladu, nejpozději dvacet čtyř měsíců od převzetí zboží, není-li dohodnuto jinak. Pro počítání lhůt je rozhodující den přijetí reklamovaného zboží Vodafoneem (tj. reklamované zboží musí být Vodafoneem přijato nejpozději poslední den této lhůty). V případě, že reklamující uplatní své právo na odstranění vady (opravu zboží) přímo u autorizovaného servisu Vodafoneu (viz výše) a autorizovaným servisem je zjištěno, že se jedná o neodstranitelnou vadu, za kterou Vodafone odpovídá dle zákona, je reklamující oprávněn bez zbytečného odkladu uplatnit u Vodafoneu své právo z odpovědnosti Vodafoneu za vady (jiné než na opravu zboží).

Článek V.

Lhůty pro vyřizování reklamací

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

Článek VI.

1. Práva kupujícího v případě, že je reklamacie shledána oprávněnou

1. V případě, že je reklamacie shledána oprávněnou, má reklamující především právo na bezplatné odstranění vady.
2. Dále má kupující právo požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.
3. Reklamující má právo na výměnu vadného zboží (dodání nové věci či jen výměnu součásti věci) nebo na odstoupení od kupní smlouvy také v případě, že sice jde o vady odstranitelné, zboží však nelze pro opakované vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad řádně užívat. O opakované vyskytnutí vady po opravě se jedná, když stejná vada, která byla ve lhůtě nejméně dvakrát bezplatně odstraňována, bude znovu oprávněně reklamována. Větším počtem vad se rozumí alespoň tři vady, které se na reklamovaném zboží vyskytnou současně.
4. V případě, že se na zboží objeví postupně více různých vad, umožní Vodafone reklamujícímu výměnu vadného zboží nebo odstoupení od smlouvy v případě uplatnění čtvrté oprávněné reklamacie vady zboží.
5. Nevyužije-li kupující žádnou z výše uvedených možností, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že Vodafone nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit.

Ostatní nároky reklamujícího vyplývající z platných právních předpisů tím nejsou dotčeny. Reklamující musí při uplatnění reklamacie 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 reklamacie 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 z důvodu opakovaného výskytu vady prokazuje kupující oprávněnost svého nároku předložením servisních listů, ve kterých jsou zaznamenány předchozí opravy, případně dalších dokladů vztahujících se k reklamaci.

Při uplatnění nároku reklamujícího na odstoupení od kupní smlouvy kupující souhlasí s tím, že v případě aktuální nedostatečné hotovosti příslušné peněžní částky na prodejním místě je Vodafone oprávněn zaslat tuto částku i na bankovní účet kupujícího, který mu kupující uvedl, anebo ji zaslat složenkou prostřednictvím poštovní přepravy.

2. Práva kupujícího v případě, že je reklamacie shledána neoprávněnou

V případě, že je reklamacie zboží shledána neoprávněnou, oznámí Vodafone tuto skutečnost reklamujícímu, případně zároveň dle posouzení servisu navrhne cenu opravy zboží. Reklamující je povinen do pěti (5) pracovních dnů od odeslání či sdělení uvedeného oznámení Vodafone písemně sdělit, zda souhlasí s cenou za opravu zboží dle sděleného návrhu, či zda opravu nepožaduje. Toto vyjádření je pro reklamujícího závazné. Pokud se reklamující ve stanovené lhůtě nevyjádří, má se za to, že s návrhem nesouhlasí. Výše uvedeným nejsou dotčeny povinnosti reklamujícího vyzvednout si zboží dle čl. VIII tohoto reklamačního řádu.

V případě, že je na základě posouzení autorizovaného servisu shledáno mechanické poškození zboží či není nalezena/potvrzena závada zboží, je Vodafone oprávněn naúčtovat reklamujícímu účelné vynaložené náklady spojené s diagnostikou zboží a jeho dopravou.

3. Nezáruční oprava zboží

Projeví-li zákazník zájem o nezáruční opravu zboží, jedná se o placenou opravu. Cena opravy bude případně se zákazníkem dohodnuta před provedením opravy v návaznosti na cenový návrh.

Článek VII.

Výpůjčka telefonu po dobu reklamace

Vodafone může po dobu opravy mobilního telefonu poskytnout reklamujícímu náhradní mobilní telefon, a to formou výpůjčky. 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 výpůjčce. Na výpůjčku 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 sdělení, že reklamace byla vyřízena, a to bez ohledu na to, zda byla vyřízena ve prospěch, či neprospěch reklamujícího. Pokud nebude Vodafone oznámeno dřívejší vyřízení reklamace dle předchozí věty, je reklamace vyřízena 30. dnem od uplatnění reklamace u Vodafone dle čl. V tohoto reklamačního řádu a reklamující je povinen si k tomuto dni reklamované zboží vyzvednout a informovat se o výsledku reklamace. 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 ve výši 10 Kč za každý započatý den.
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. Na tuto smlouvu se vztahují příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. Pokud jste uzavřeli smlouvu v postavení spotřebitele, můžete v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění řešit spory vyplývající ze smlouvy i mimosoudně, a to v případě sporu týkajícího se služeb elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu (ctu.cz), v případě sporu týkajícího se poskytování finančních služeb u finančního arbitra (finarbitr.cz) a v případě ostatních sporů pak u České obchodní inspekce (coi.cz).
2. Reklamační řád je k nahlédnutí ve všech prodejnách Vodafone a na stránkách vodafone.cz.
3. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019 a plně nahrazuje reklamační řád ze dne 19. 8. 2019.



vodafone

www.vodafone.cz