

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

A PODMÍNKY REKLAMACE

## 1. Všeobecné podmínky

Vážený zákazníku, výrobek, který jste si zakoupil, prošel náročnými testy výrobce. V Reklamačním řádu naleznete všechny informace, jak při reklamaci postupovat. Tento Reklamační řád plně koresponduje s Vašimi právy vyplývajícími z platných právních předpisů (zejména zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, dále jen „Občanský zákoník“ a zákon č. 634/1992 Sb., na ochranu spotřebitele, v platném znění, dále jen „Zákon na ochranu spotřebitele“).

Pokud jde o užívanou terminologii v těchto podmínkách, při jednání a v dokumentech, které společnost T-Mobile používá, vezměte prosím na vědomí, že pro tyto účely splývá v našem pojetí pojem záruka a záruční doba s pojmem zákonná odpovědnost prodávajícího za jakost při převzetí a práva spotřebitele z vadného plnění, a to přestože v prvním případě jde o dobrovolnou garanci a v druhém o zákonné povinnosti.

- 1.1 Pokud by se na výrobku objevily vady, můžete v záruční době 24 měsíců od koupě uplatnit právo z odpovědnosti za vady („reklamace“). Výjimkou je koupě použitého zboží („outlet“), kde je, v souladu se zákonem, záruční lhůta zkrácena. Tato informace je uvedena na prodejním dokladu a detaily k záruce u výrobků z outletu uvádíme níže.
- 1.2 Reklamovat je možné i příslušenství, a to jak prodávané jako součást balení výrobku, tak i prodávané samostatně.
- 1.3 Reklamaci výrobku doporučujeme uplatnit osobně v kterékoliv prodejně T-Mobile nebo nám ji můžete poslat poštou. Doručovací adresa: T-Mobile Czech Republic a.s., Tomičkova 2144/1, Praha 4, 149 00. Při podání reklamace sepíšeme potvrzení o podání reklamace (dále jen „reklamační protokol“).
- 1.4 Pro usnadnění vyřízení reklamace doporučujeme předložit doklad o koupi. V případě opakované vady Vás můžeme požádat i o protokol z předchozí reklamace.
- 1.5 Při podání reklamace nám do Reklamačního protokolu nebo průvodního dopisu popíšete, jakou vadou výrobek trpí či jak se vada projevuje a jakou formu vyřízení reklamace s ohledem na platnou právní úpravu preferujete. Je-li vada odstranitelná, můžete žádat zejména opravu, nebo doplnění chybějící části. Pokud je vada neodstranitelná, můžete žádat o odstoupení od kupní smlouvy, anebo o přiměřenou slevu z ceny. Nesdělíte-li nám konkrétní požadavek na vyřízení reklamace, který by byl v souladu s právními předpisy, provede výběr způsobu vyřízení T-Mobile.
- 1.6 Oprávněnou reklamaci vyřídíme přiměřeně typu vady, buď bezplatným odstraněním vady, nebo reklamovaný výrobek vyměníme za nový, popřípadě reklamaci vyřídíme jiným způsobem, který umožňuje či nařizuje zákon. Je-li reklamace oprávněná, pak okamžikem, kdy od Vás reklamovaný výrobek převezmeme, až do doby, kdy bude reklamace vyřízena, nejdéle však do 30 dnů (nesjednaly-li strany delší lhůtu pro vyřízení reklamace), bude běh reklamační/záruční lhůty výrobku přerušen.
- 1.7 Do protokolu uvedeme očividný stav výrobku při převzetí do reklamace. Vezměte však prosím na vědomí, že nedokážeme vždy na místě odhalit skrytá poškození různého typu, která může zjistit až specializovaný servisní technik.
- 1.8 Pokud je reklamace oprávněná, máte právo žádat o proplacení účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Takovou žádost uplatněte neprodleně, nejpozději však do jednoho měsíce od vyřízení reklamace z naší strany
- 1.9 Pokud vyřídíme reklamaci formou výměny vadného výrobku za nový (včetně výměny části výrobku, nebo změny IMEI či S/N), dobíhá v souladu s platnými právními předpisy původní reklamační/záruční lhůta.
- 1.10 Vámi zakoupený výrobek nemusí mít vždy úplně stejné parametry jako výrobky obdobné (např. jednotlivé funkce, SW či vzhled výrobků se mohou lišit v závislosti na distributorovi nebo trhu, pro který je výrobek určen). Pro posouzení, zda se jedná o vadu, jsou rozhodující parametry výrobku uvedené v popisu, případně odborný posudek.

## 2. Záloha dat

- 2.1 **Před předáním výrobku k reklamaci si prosím nejprve zálohujte individuální nastavení a data** (včetně aplikací) uložená ve výrobku. Přestože se budeme snažit nic nezměnit, vezměte prosím na vědomí, že za zachování individuálních nastavení a dat uložených v reklamovaném výrobku neodpovídáme. Pro zjištění existence vady, či její nápravu je často nutné vrátit výrobek do stavu odpovídajícího stavu při prodeji, tzv. obnovit tovární nastavení. V takovém případě Vám může být reklamovaný výrobek vrácen i v původním továrním nastavení a bez jakýchkoliv dat. V případě, že je k dispozici novější verze softwaru výrobku, může Vám být reklamovaný výrobek vrácen s novou verzí.
- 2.2 Svým podpisem Reklamačního protokolu berete na vědomí a souhlasíte, že T-Mobile při vyřizování reklamace neodpovídá za ztrátu nainstalovaných aplikací či jiných dat uložených v paměti výrobku. Před založením reklamace máte možnost si data zálohovat. T-Mobile doporučuje průběžné zálohy dat prostřednictvím volitelných dostupných nástrojů nabízených výrobcí přístrojů či výrobcí operačního systému.
- 2.3 Objednáte-li si provedení zálohy dat za úplat, pak podpisem reklamačního protokolu souhlasíte se zpracováním údajů, jejichž zálohu žádáte, servisním partnerem. A to v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, v platném znění. Po předání zařízení zpět budou Vaše zálohovaná data z informačního systému zpracovatele odstraněna.
- 2.4 Může se stát, že technický stav reklamovaného výrobku neumožní kompletní provedení zálohy dat. V takovém případě Vás budeme informovat o nemožnosti provedení zálohy dat a platba za provedení zálohy nebude požadována, resp. případná platba za provedení zálohy dat bude vrácena.

## 3. Nezáruční reklamace

Mohou nastat i případy, kdy reklamace nebude shledána jako oprávněná a to zejména v dále uvedených případech. V těchto případech Vám bude výrobek vrácen bez opravy a sděleny podmínky, za kterých je možné vadu odstranit.

- 3.1 Pokud se vada neprojeví po uvedení do stavu při prodeji, tzv. obnova továrního nastavení.
- 3.2 V případě nálezu mechanického poškození souvisejícího s vadou, např. pádem, nadměrným tlakem, ohnutím (např. nošením v kapse), poškozením ostrými předměty (např. klíči, apod.).
- 3.3 Poškozením stykem s přírodními živly (např. stykem s vodou, ohněm, žářem apod.), oxidací, znečištěním (např. prach či piliny apod.) a poškozením v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti apod.).
- 3.4 Neodbornou manipulací, popř. zásahem do výrobku nepovolanou osobou, v případě pozměňování výrobku, nebo je-li poškozeno nebo jinak učiněno nečitelným výrobní číslo (IMEI či S/N) výrobku, případně je-li odstraněna či poškozena záruční plomba (je-li na výrobku instalována).
- 3.5 Použitím nevhodných či nedoporučovaných baterií a zdrojů či nevhodných obalů/pouzder a jiného příslušenství.
- 3.6 Nevhodným použitím nanotechnologií nebo impregnací povrchů.
- 3.7 V důsledku spojení výrobku s nestandardním, neoriginálním nebo poškozeným příslušenstvím (např. sluchátka, paměťová média)
- 3.8 Užívání nevhodných softwarů a výrobcem neschválených softwarových aplikací.
- 3.9 Instalací nebo používáním výrobku v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím pro jiné účely, než je pro výrobek obvyklé.
- 3.10 Běžným opotřebením (u baterií mobilních telefonů zejména ztráta kapacity), či opotřebením krytu nebo klávesnice telefonu běžným používáním.
- 3.11 Skladováním mimo rozsah teplot, které jsou stanoveny, přičemž pro přístroj platí obvykle teploty od -25 °C do 55 °C a pro baterii od 0 °C do 49 °C.

- 3.12 Provozováním výrobku ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí. U výrobků, které jsou určeny k provozování v tomto typu prostředí, je třeba zajistit bezpečnostní prvky a opatření doporučené výrobcem v uživatelské příručce, v opačném případě ani u těchto výrobků neodpovídáme za vzniklé vady.
- 3.13 Pokud je při posouzení oprávněnosti reklamace zjištěna vada výrobku, na kterou se nevztahuje záruka (nezáruční oprava), uvědomíme Vás o této skutečnosti v rámci řešení reklamace, případně nabídneme možnost nezáruční placené opravy a odstranění vady za smlouvenou cenu. O přesných podmínkách nezáruční opravy sepíšeme zápis do reklamačního protokolu, který obě strany stvrdí svými podpisy. Možný je také souhlas vyslovený přes e-mailovou komunikaci.
- 3.14 Máte možnost požádat o nezáruční opravu hned při předání výrobku do opravy. V takovém případě je Reklamační protokol považován za Smlouvu o provedení mimozáruční opravy.
- 3.15 Záruka na provedenou opravu činí v takovém případě 3 měsíce.
- 3.16 Doba pro řešení mimozáruční opravy není v Občanském zákoníku a Zákoně na ochranu spotřebitele upravena. Nezáruční opravu vyřídíme v maximální lhůtě 60 dní. Ve zvlášť složitých případech máme oprávnění maximální dobu opravy prodloužit.
- 3.17 Pokud žádáte o nezáruční opravu, je potřeba složit v prodejně T-Mobilu zálohu na provedenou opravu.
- 3.18 Pro urychlení nezáruční opravy je vhodné stanovit předpokládanou cenu opravy, se kterou podpisem protokolu souhlasíte. Skutečná cena takové nezáruční opravy může být navýšena maximálně o 30 % oproti předpokládané a odsouhlasené ceně a svým podpisem Reklamačního protokolu souhlasíte s její úhradou.
- 3.19 Souhlas s placenou nezáruční opravou nebo s navýšením předpokládané ceny můžete vyslovit písemným souhlasem a podpisem příslušné části Reklamačního protokolu při osobní návštěvě nebo jiným prokazatelným způsobem, zejména elektronickou formou z kontaktní e-mailové adresy. V případě časové prodlevy překračující 4 kalendářní dny považujeme nevyslovení souhlasu za zamítnutí a výrobek Vám vrátíme bez opravy zpět.
- 3.20 Pokud žádáte o nezáruční opravu a následně změníte názor a svůj požadavek na opravu zrušíte, máme právo žádat úhradu nutných nákladů na nezáruční opravu. Jedná se zejména o úhradu dopravy a diagnostiky.

## 4. Zboží zakoupené v Outletu

- 4.1 Výrobek, který jste si zakoupil jako outletové zboží, je věcí použitou, a může tedy nést známky užívání, kterými mohou být zejména poškozené obaly, chybějící sáčky či přelepky, chybějící část příslušenství a drobná poškrábání či jiné kosmetické vady na výrobku, které však neomezují funkčnost výrobku.
- 4.2 Výrobek je z důvodů, které jsme uvedli v 4.1 prodáván za sníženou cenu. V souladu s právními předpisy odpovídáme za vady výrobku po dobu 12 měsíců od prodeje. Odpovědnost za vady se však nevztahuje na vady, pro které byl výrobek prodán za sníženou cenu.
- 4.3 Ostatní podmínky jsou shodné s podmínkami reklamace pro standardní prodej.

## 5. Podmínky reklamace Twist sady

Každý z produktů v Twist sadě, tedy výrobek, SIM karta a předplacený kredit, jsou každý předmětem zvláštní smlouvy a v důsledku toho budou jejich případné reklamace posuzovány vždy odděleně. Nároky vyplývající z odpovědnosti prodejce za vady výrobků proto budou řešeny ve smyslu těchto záručních podmínek a příslušných ustanovení Občanského Zákoníku a Zákonu na ochranu spotřebitele, zatímco případné vady služeb elektronických komunikací budou uplatňovány dle příslušných ustanovení Všeobecných podmínek poskytovatele těchto služeb a dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, případně dalších obecně závazných právních předpisů.

## 6. Podmínky reklamace

- 6.1 O vyřízení reklamace Vás standardně informujeme SMS zprávou, popř. e-mailem. Je Vaší povinností vyzvednout si reklamovaný výrobek do jednoho měsíce od vyřízení reklamace. Nevyzvednete-li si reklamovaný výrobek v uvedené lhůtě, je T-Mobile oprávněn účtovat Vám poplatek za jeho uskladnění ve výši 61 Kč s DPH za každý další den uskladnění.
- 6.2 V případě sjednání výpůjčky jiného zařízení po dobu reklamace výrobku stvrzujete podpisem Reklamačního protokolu uzavření Smlouvy o výpůjčce a převzetí půjčeného zařízení bez závad. Výpůjčka je půjčována, není-li uvedeno jinak, ve standardním balení, které obvykle obsahuje nabíječku, návod k použití apod.
- 6.3 Výpůjčku žádáme vrátit ve stejném standardním balení, v jakém byla poskytnuta, v bezvadném stavu odpovídající běžnému opotřebení, a to nejpozději poslední den určený k vyzvednutí opraveného reklamovaného výrobku
- 6.4 T-Mobile je oprávněn žádat u výpůjčky úhradu nákladů na odstranění vady, která není výrobní vadou, a to v plném rozsahu. Odstranění vady provádíme prostřednictvím svého servisního partnera. Stejně tak je T-Mobile oprávněn žádat úhradu vzniklé škody v případě nevrácení výpůjčky.
- 6.5 Při sjednání výpůjčky se zavazujete před vrácením výpůjčky vymazat veškerá data Vámi uložená do paměti výpůjčky. T-Mobile nenesе žádnou odpovědnost za zneužití dat, která nebyla z paměti výpůjčky vymazána.
- 6.6 Při sjednání výpůjčky se zavazujete při vrácení odstranit bezpečnostní prvky, jako jsou například zámky displeje či služby typu Google Account nebo Find my iPhone. V opačném případě je T-Mobile oprávněn žádat náhradu za vzniklou škodu.
- 6.7 Nevrátíte-li nám výpůjčku ani po opakovaných upomínkách, je T-Mobile oprávněn přerušit nebo omezit poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací poskytovaných na základě uzavřené Účastnické smlouvy, a to do dne splnění příslušné povinnosti.
- 6.8 Přerušením či omezením služeb elektronických komunikací Vám nevzniká nárok na slevu z ceny paušálních poplatků.

**Další praktické rady, tipy, ale i aktuální přehled prodejen nebo tento Reklamační řád naleznete na <https://www.t-mobile.cz/reklamace>**

**Pokud nesouhlasíte s řešením reklamace, máte možnost využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR) <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>**