

Vážený zákazníku,

výrobek, který jste si zakoupil, prošel náročnými testy výrobce a před prodejem byly jeho funkce znovu prověřeny technikem naší společnosti. Kdyby však i přes výše uvedená opatření došlo u tohoto výrobku během záruční doby k poruše, pro kterou nemůže být řádně užíván, žádáme Vás, abyste při uplatňování reklamace respektoval Reklamační řád.

Pro usnadnění případného reklamačního řízení se prosím při přebírání výrobku ujistěte, že prodejce, u kterého výrobek kupujete, řádně vyplní příslušné části záručního listu označené (*) včetně data prodeje, razítka a podpisu prodejce.

Práva a povinnosti vyplývající ze záruky poskytované na výrobky se řídí zejména ustanoveními §§ 616 až 627 občanského zákoníku a ustanoveními §§ 15 až 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci vážou podle zvláštních právních předpisů.

Dear Customer,

The product you have just purchased was subject to extensive testing by the manufacturer and its functioning was additionally tested by our technician before sale. If, in spite of the aforementioned measures, a failure preventing proper use of the product should occur during the warranty period, please proceed in accordance with the Claims Policy.

To facilitate a potential claim settlement procedure, please make sure when purchasing the product that the vendor has properly completed all parts of Warranty Certificate marked with (*), including the date of sale, vendor's stamp and signature.

The rights and obligations arising from the warranty applying to products shall be governed particularly by the provision of Section 616 to 627 of the Civil Code and the provisions of Sections 15 to 19 of Act No. 634/1992 Coll. on Consumer Protection.

The rights of the customer, which are connected with the subject purchasing according to the special legal regulation, are not offended by warranty provision.

Reklamační řád (podmínky uplatnění reklamace)

Tento reklamační řád se vztahuje na zakoupené výrobky. Tento reklamační řád se nevztahuje na poskytnuté služby.

I. Záruční doby výrobků

Na zakoupený přístroj, baterii a napáječ a případné příslušenství je poskytována záruka 24 měsíců od data prodeje. Den prodeje je zároveň dnem převzetí výrobku zákazníkem.

II. Uplatnění reklamace

Reklamací je nutno uplatnit u prodejce, u kterého byl příslušný předmět reklamace zakoupen. Zákazník při reklamaci předloží řádně vyplněný Záruční list a kompletní předmět reklamace. Předmět reklamace by měl být předložen ve stavu odpovídajícím stavu při prodeji, samostatně zakoupené příslušenství či kryty musí být reklamovány samostatně, pokud v nich došlo k poruše.

Upozornění !

Prodejce neručí za zachování individuálních nastavení, příslušného softwaru, dat či údajů uložených v předmětu reklamace, a proto doporučuje zákazníkovi individuální zálohu těchto dat. Prodejce si vyhrazuje právo vrátit předmět reklamace ve stavu odpovídajícím stavu při prodeji, tj. bez jakýchkoli dat a s továrními nastaveními. Zákazník též bere na vědomí, že pokud je reklamace vyřízena výměnou předmětu reklamace, ztrácí tím přístup k veškerým uloženým datům či údajům v paměti předmětu reklamace.

Zákazník je při uplatnění reklamace povinen uvést, o jakou vadu předmětu reklamace se jedná, popřípadě jak se projevuje a dále jaké právo z odpovědnosti za vady uplatňuje.

III. Vyřízení reklamace

Prodejce v závislosti na okolnostech zajistí bezplatné odstranění vady, případně předmět reklamace vymění za nový výrobek, popř. reklamaci vyřídí jiným způsobem v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Okamžikem uplatnění reklamace zákazníkem a převzetím předmětu reklamace prodejcem se běh záruční doby přerušuje.

Běh záruční doby pokračuje ode dne převzetí opraveného předmětu reklamace zákazníkem, nebo nepřevzme-li jej, dnem, kdy byl zákazník povinen opravený předmět reklamace převzít. Pokud v případě uplatnění záruční vady prodejce vadný předmět reklamace vymění za nový výrobek (včetně výměny IMEI), původní předmět reklamace přechází do vlastnictví prodejce a nový výrobek přechází do vlastnictví kupujícího. Od převzetí nového výrobku začíná běžet nová záruční doba.

- O neoprávněnou reklamaci se jedná, pokud reklamovaná vada výrobku není prodejcem v rámci vyřizování reklamace zjištěna nebo jde o vadu výrobku, na niž se nevztahuje záruka dle čl. IV. tohoto Reklamačního řádu.
- Pokud je při posouzení oprávněnosti reklamace zjištěna vada výrobku, na kterou se nevztahuje záruka (mimozáruční oprava), uvědomí prodejce o této skutečnosti zákazníka a zákazník prodejci oznámí, zda si přeje odstranění této vady za cenu, kterou mu prodejce sdělí. O přesných podmínkách mimozáruční opravy bude sepsán zápis, který zákazník i prodejce svými podpisy stvrdí.

IV. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé:

- mechanickým poškozením (např. pádem, nadměrným tlakem apod.),
- použitím nevhodných, popř. pro daný typ výrobku nedoporučovaných baterií a zdrojů či nevhodných obalů/pouzder a jiného příslušenství,
- ve spojení výrobku s nestandardním příslušenstvím,
- instalací nebo používáním výrobku v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím pro jiné účely, než je pro tento typ obvyklé,
- neodbornou manipulací, popř. zásahem do výrobku nepovolanou osobou,
- poškozením stykem s přírodními živly (např. stykem s vodou, ohněm, žářem apod.), oxidací, znečištěním a poškozením v důsledku živelních či jiných lokálních jevů (např. bouřky, přepětí v síti apod.),
- běžným opotřebením (u baterií mobilních telefonů zejména ztráta kapacity běžným opotřebením či opotřebením krytu nebo klávesnice telefonu běžným používáním),
- vadnými bateriemi,
- skladováním mimo rozsah teplot:
přístroj: -25 °C až 55 °C
baterie: 0 °C až 49 °C,
- provozováním ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí.

V. Ostatní podmínky reklamace

Za vadu nelze považovat skutečnost, že předmět reklamace neodpovídá parametrům, které jsou stanoveny pro jiné obdobné typy výrobků. Pro posouzení, zda se jedná o vadu, jsou rozhodující parametry výrobku uvedené v technické dokumentaci výrobku.

Záruka zaniká v případě jakéhokoli pozměňování předmětu reklamace nebo je-li poškozeno nebo jinak učiněno nečitelným výrobní číslo (IMEI) přístroje či jiného předmětu reklamace, případně je-li odstraněna či poškozena záruční plomba (je-li na předmětu reklamace instalována).

VI. Zvláštní podmínky pro uplatnění reklamace v případě koupě produktů v rámci Twist sady

Koupi Twist sady dochází ke koupi telefonního přístroje, napáječe, baterie, případně dalších výrobků, a k úhradě služby aktivace a telekomunikační služby předplaceného kreditu. Hmotným nosičem služby aktivace je SIM karta poskytovatele služeb.

Celková cena Twist sady sestává z ceny za telefonní přístroj, baterii, napáječ, případně další výrobky, a z ceny za službu aktivace a telekomunikační služby předplaceného kreditu.

V případě zakoupení přístroje, jeho příslušenství, případně dalších výrobků, a úhrady ceny za služby v rámci Twist sady je každý z uvedených produktů (výrobků a služeb) předmětem zvláštní smlouvy a v důsledku toho budou reklamace jednotlivých produktů (výrobků a služeb) posuzovány prodejcem vždy odděleně jako zvláštní předměty reklamace, a to včetně nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti prodejce za vady těchto produktů (výrobků a služeb) dle příslušných ustanovení občanského zákoníku, zákona o ochraně spotřebitele, telekomunikačního zákona, případně dalších obecně závazných právních předpisů, a dále dle Všeobecných podmínek poskytovatele služeb (např. reklamace mobilního telefonního přístroje včetně nároků z ní vyplývajících bude posuzována odděleně od ostatních produktů / výrobků a služeb/ zakoupených, resp. uhrazených v rámci Twist sady).

Claims Policy (Terms and conditions for lodging claims)

This Claims Policy shall apply to purchased products. This Claims Policy shall not apply to the services provided.

I. Warranty periods for products

The functioning of the purchased handset, battery, charger and included accessories shall be warranted for a period of twenty four (24) months from the date of sale. The date of sale shall be defined as the date of collection of the handset by the customer.

II. Lodging claims

Claims shall be lodged with the vendor who sold the product claimed defective. When lodging a claim, the customer shall submit the properly completed Warranty Certificate and the complete product claimed defective. The condition of the product claimed defective should be appropriate to the condition during selling. The accessories and covers purchased individually must be claimed separately.

Notice!!!

Vendor does not guarantee preservation of individual settings, respective software, data or entries saved in the product claimed defective. That is why vendor suggests the customer to save these data individually. Vendor has the right to return the product claimed defective in the condition as it was sold (without any personal data, with factory settings). Customer takes into account that the access to all data or entries stored in the product claimed defective will be lost in the case of settling the claim by replacing the product with a defect free one.

When lodging a claim, the customer shall describe the defect claimed, or, if necessary, the customer shall describe how the defect manifests itself and shall state which right resulting from liability for defects is claimed.

III. Settling claims

Depending on the circumstances, the vendor shall secure the removal of the defect free of charge, or shall replace the product claimed defective for a new product, or, as the case may be, shall proceed in another manner complying with the Civil Code and Consumer Protection Act.

At the moment a claim is lodged and the product claimed defective is returned to the vendor, the warranty period shall be interrupted. The warranty period shall continue from the date on which the repaired product is collected by the customer, or, should it not be collected, from the date on which the customer was obliged to do so. If a defective product is replaced with a new product by the vendor on the basis of a warranty claim, the original product claimed defective shall become property of the vendor and the new product shall become property of the buyer. The warranty period shall then begin again from the date of collection of the new product.

- If the defect claimed is not discovered by the vendor within the claim settlement procedure or the defect is not covered by warranty under Article IV hereof, the claim shall be considered to be baseless.
- If during the assessment of the claim a defect in the product is discovered that is not covered by the warranty (non-warranty defect), the vendor shall notify the customer thereof and the customer shall inform the vendor whether he (she) wishes the defect to be removed for the price stated by the vendor. A report shall be drawn up on the exact terms and conditions of the non-warranty repair, which shall be confirmed by both the customer and the vendor by attaching their signatures.

IV. The warranty shall not cover defects caused by:

- Mechanical damage (e.g. by fall, excessive pressure etc.)
- Use of improper or not recommended batteries, power sources, improper cases or other not recommended accessories
- Connection with non-standard accessories
- Installation or use of the product claimed defective which is at variance with the user manual or defects caused by the use of the product for purposes other than those for which it was designed
- Unqualified handling or adjustment of the product claimed defective by an unauthorised person
- Damage resulting from contact with water, fire, heat, etc., from oxidation and from contamination or damage as a result of natural disasters or other local events (e.g. storms, over voltage, etc.)
- Ordinary wear and tear (in the case of mobile phone batteries mainly the capacity loss caused by ordinary wear and tear or keypad and cover wear and tear)
- Defective batteries
- Storage outside the following temperature ranges – handset: -25 °C to 55 °C, battery: 0 °C to 49 °C
- Use in humid, dusty or chemically aggressive environments

V. Other terms and conditions governing claims

The fact that the product claimed defective does not correspond to the parameters defined in respect of other similar types of products may not be considered a defect. Only the parameters specified in the technical documentation for the product are relevant for the assessment of defects.

The warranty shall terminate if the product has been modified in any manner or if the serial number (IMEI) of the handset or another product claimed defective has been damaged or made illegible or if the warranty seal (if installed) has been removed or damaged.

VI. Special terms and conditions governing claims for defects in Twist set products

By purchasing a Twist set, the customer purchases a handset, charger, battery and, as the case may be, other products, and pays the activation service and telecommunications services in the form of prepaid credit. The tangible carrier of the activation service is the service provider's SIM card. The total price of the Twist set consists of the price of the handset, battery, charger, and, as the case may be, other products, and of the price of the activation service and telecommunications services in the form of prepaid credit.

In the case of purchasing a handset, its accessories, and, as the case may be, other products, and paying the price of the services within the Twist set, each of the products (and services) shall be subject to a separate agreement, as a result of which the claims lodged for the individual products (and services) shall be considered by the vendor separately, including claims of the customer resulting from the liability of the vendor for the defects in these products (and services) pursuant to the applicable provisions of the Civil Code, Consumer Protection Act, Telecommunications Act, and, as the case may be, other generally binding legal regulations and the General Terms and Conditions of the service provider (e.g. a claim in respect of a mobile phone including the claims resulting there from shall be considered by the vendor separately from the other products (and services) purchased/paid within a Twist set.