

# Vážený zákazníku,

upozorňujeme Vás, že výrobek, který jste si zakoupil, je věcí použitou, a může tedy nést známky užívání, kterými mohou být zejména poškozené obaly, chybějící sáčky či přelepky a drobná poškrábání či jiné kosmetické vady, které však neomezuji funkčnost výrobku. Výrobek je z těchto důvodů prodáván za sníženou cenu.

Výrobek prošel náročnými testy výrobce a před prodejem byly jeho funkce znovu prověřeny technikem naší společnosti. Kdyby se však i přes výše uvedená opatření vyskytla u tohoto výrobku během záruční doby (která v tomto případě činí, v souladu s platnými právními předpisy, 12 měsíců) vada, která není vadou, pro kterou byl prodán za sníženou cenu, můžete výrobek reklamovat dle doporučení uvedených níže v Reklamačním řádu.

Pro usnadnění případného reklamačního řízení se prosím při přebírání výrobku ujistěte, že prodejce, u kterého výrobek kupujete, řádně vyplnil 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 a násl. Občanského zákoníku (práva a povinnosti týkající se nároků a délek záruční doby u věcí použitých se řídí zvláštními ustanoveními § 624 a § 626, ods. 3 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,

please note that the product you have purchased is a used product and may therefore show signs of use, such as, in particular, damaged packaging, missing bags or labels, minor scratches and other cosmetic faults, which, however, do not limit the functioning of the product. For these reasons, the product is sold at a reduced price.

The product 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 fault other than that for which the product was sold at a reduced price occurs during the warranty period (which in this case is 12 months in accordance with the legislation in force), you can lodge a claim with respect to the product according to the recommendations stated in the Claims Policy below.

To facilitate a potential claim settlement procedure, please make sure when purchasing the product that the vendor has properly completed all parts of the 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 are governed particularly by the provisions of Section 616 et seq. of the Civil Code (the rights and obligations relating to claims and the length of the warranty period applicable to used products are governed by the special provisions of Sections 624 and 626(3) 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 buyer, which are connected with the purchased product according to the special laws and regulations, are not affected by the granting of warranty.

## Reklamační řád (podmínky uplatnění reklamace)

Tento reklamační řád se vztahuje na zakoupené výrobky. Tento reklamační řád se nevztahuje na poskytnuté služby (zejména tedy služby elektronických komunikací).

### I. Záruční doby výrobků

Na zakoupený přístroj, baterii a napáječ a případně další příslušenství je poskytována v souladu s ustanovením § 626 odst. 3 Občanského zákoníku záruka 12 měsíců od data prodeje, přičemž dnem prodeje je den převzetí výrobku zákazníkem.

### II. Uplatnění reklamace

Reklamaci je možné uplatnit v kterékoli značkové prodejně T-Mobile.

V zájmu co nejrychlejšího vyřešení reklamace předložte 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 jakýchkoliv dat a s továrními nastaveními.

Zákazník je při uplatnění reklamace povinen uvést, o jakou vadu předmětu reklamace se jedná, popřípadě jak se projevuje.

### III. Vyřízení reklamace

Prodejce v závislosti na okolnostech zajistí bezplatné odstranění vady nebo 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.

O neoprávněnou reklamaci se jedná,

- pokud reklamovaná vada je vadou, pro kterou byl výrobek prodán za sníženou cenu,
- 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 zákaznika 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 nebo 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 nepovolnou osobou (včetně zásahu do softwaru),
- 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 účinně 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 použitých výrobků v rámci Twist sady

Koupí Twist sady dochází

- a) ke koupi použitého výrobku, tedy telefonního či jiného přístroje s příslušenstvím, kterým jsou napáječe, baterie aj.,
- b) k úhradě za poskytnutí SIM karty, tj. nosiče služby elektronických komunikací
- c) a dále případně ke koupi (předplacení) kreditu na užívání služeb elektronických komunikací.

Celková cena Twist sady sestává tedy zvlášť z ceny za výrobek, z ceny za poskytnutí SIM karty a případně i z ceny předplaceného kreditu služby elektronických komunikací.

Každý z těchto produktů v Twist sadě, tedy výrobek, SIM karta či případně předplacení kreditu, jsou každý předmětem zvláštní smlouvy a v důsledku toho budou jejich případné reklamace posuzovány vždy odděleně jako zvláštní předměty reklamace. Nároky vyplývající z odpovědnosti prodejce za vady výrobků, které jsou věcmi použitými, budou proto řešeny ve smyslu těchto záručních podmínek a příslušných ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, zatímco případné vady služeb elektronických komunikací budou uplatňovány dle příslušných ustanovení Všeobecných podmínek poskytovatele těchto služeb a dle zákona o elektronických komunikacích, případně dalších obecně závazných právních předpisů.

## 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 (particularly electronic communications services).

### I. Warranty periods for products

The purchased handset, battery, charger and accessories, if any, shall be warranted, in accordance with the provisions of Section 626(3) of the Civil Code, for a period of twelve (12) months from the date of sale. The date of sale shall mean the date of collection of the handset by the customer.

### II. Lodging claims

Claims can be lodged at any T-Mobile shop.

To expedite the handling of the 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 as it was sold. Any defective accessories and covers purchased individually must be claimed separately.

#### Notice!

The vendor does not guarantee the preservation of personalised settings, respective software, data or information saved in the product claimed defective. The vendor therefore recommends to the customer to back up such data separately. The vendor reserves the right to return the product claimed defective in the condition as it was sold, i.e. without any data and with factory settings. When lodging a claim, the customer shall describe the defect claimed, or, if applicable, how the defect manifests itself.

### III. Settling claims

Depending on the circumstances, the vendor shall arrange for the removal of the defect free of charge or, as the case may be, shall settle the claim in another manner complying with the Civil Code and Consumer Protection Act.

At the moment a claim is lodged by the customer 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 claimed defective is collected by the customer or, should it not be collected, from the date on which the customer was obliged to do so.

A claim shall be considered not justified,

- If the defect claimed is the defect for which the product was sold at a reduced price;
- 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;
- If during the assessment as to whether or not the claim is justified a defect in the product is discovered that is not covered by the warranty (non-warranty repair), 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 does not cover defects caused by:

- Mechanical damage (e.g. by fall, excessive pressure etc.);
- Use of improper or not recommended batteries, power sources, improper covers/cases and other accessories;
- Connection of the product with non-standard accessories;
- Installation or use of the product which is at variance with the user manual or the use of the product for purposes other than usual for the given type;
- Unqualified handling or adjustment of the product by an unauthorised person (including a software adjustment);
- Damage resulting from contact with natural elements (e.g. contact with water, fire, heat, etc.), from oxidation, contamination or damage as a result of natural disasters or other local events (e.g. storms, overvoltage, etc.);
- Ordinary wear and tear (in the case of mobile phone batteries, mainly the capacity loss caused by ordinary wear and tear or cover of keypad 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

- a) purchases a used product, i.e. a handset or another device including accessories consisting of chargers, batteries, etc.;
- b) purchases for the provision of a SIM card, i.e. an electronic communications service carrier;
- c) and, if applicable, purchases (prepaid) credit for the use of electronic communications services.

The total price of a Twist set therefore consists separately of the price of the product, price for the provision of the SIM card and, if applicable, price of the prepaid credit for electronic communications services.

Each of the products in a Twist set, i.e. the product, SIM card and, if applicable, prepaid credit, shall be subject to a separate agreement, as a result of which any claims lodged for such items shall be considered separately as special products claimed defective. Claims resulting from the vendor's liability for defects in used products shall be handled pursuant to these warranty terms and conditions and the applicable provisions of the Civil Code and the Consumer Protection Act, while any claims with respect to defective electronic communications services shall be lodged in accordance with the applicable provisions of the General Terms and Conditions of the provider of such services and the Electronic Communications Act and, where applicable, other generally binding laws and regulations.