

REKLAMAČNÍ ŘÁD

PRO PŘÍPAD UPLATNĚNÍ VAD VÝROBKŮ ZAKOUPENÝCH OD 1. 1. 2014

VÁŽENÝ ZÁKAZNÍKU,

výrobek, který jste si zakoupil, prošel náročnými testy výrobce. Pokud by se i přesto na výrobku objevily vady, můžete v době 24 měsíců od koupě uplatnit právo z odpovědnosti za vady („reklamace“). Na prodávané výrobky poskytujeme záruku v délce 24 měsíců (s výjimkou použitého zboží, kde je v souladu se zákonem reklamační doba zkrácena a její délka je uvedena v záručním listu, či prodejním dokladu tohoto použitého zboží). Reklamovat je možné i příslušenství, a to jak prodávané jako součást balení výrobku, tak i prodávané samostatně.

Níže naleznete stručný návod jak při reklamaci postupovat. Tento návod samozřejmě plně koresponduje s Vašimi právy vyplývajícími apod.) souvisejícího s vadou, z platných právních předpisů (Občanský zákoník, zákon na ochranu spotřebitele).

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, neboť pro zjištění existence vady, či její nápravu je v určitých případech nutno vrátit výrobek do stavu odpovídajícího stavu při prodeji/do továrního nastavení. V takovém případě Vám může být reklamovaný výrobek vrácen i v původním továrním nastavení a bez jakýchkoliv dat. V případě, že je dispozici novější verze softwaru výrobku, může Vám být reklamovaný výrobek vrácen s touto novou verzí.

Reklamaci můžete uplatnit u prodejce, u kterého byl výrobek zakoupen. V případě zásilkového prodeje můžete reklamaci uplatnit na jakémkoliv značkové prodejně T-Mobile.

Pro usnadnění vyřízení reklamace doporučujeme k dokladu o koupi konkrétního výrobku předložit i záruční list, pokud byl součástí balení výrobku, protože obsahuje jednoznačnou identifikaci výrobku. V případě opakované vady může být požadován i reklamační protokol z předchozí reklamace. Při reklamaci popište, jakou vadou výrobek trpí či jak se vada projevuje a jakou formu vyřízení reklamace s ohledem na platnou právní úpravu preferujete.

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 doby výrobku přerušen. Pokud vyřídíme reklamaci formou výměny vadného výrobku za nový (včetně výměny části výrobku, nebo u změny IMEI), dobíhá v souladu s platnými právními předpisy původní reklamační/záruční doba výrobku.

Veďte prosím na vědomí, že Vámi zakoupený výrobek nemusí mít vždy úplně stejné parametry jako výroky obdobné

(např. jednotlivé funkce, materiály, vzhled výrobků se liší dle příslušného typu zařízení atp.). Pro posouzení, zda se jedná o vadu, jsou rozhodující parametry výrobku uvedené v jeho technické dokumentaci, případně odborný posudek.

Bohužel mohou nastat i případy, kdy reklamace nebude shledána jako oprávněná, a to zejména v následujících případech:

- pokud se po uvedení do stavu při prodeji (do továrního nastavení) vada neprojeví,
- v případě nálezu mechanického poškození (např. pádem, nadměrným tlakem, poškozením ostrými předměty – často klíči, 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.),
- neodbornou manipulací, popř. zásahem do výrobku nepovolanou osobou, v případě pozměňování výrobku, nebo je-li poškozeno nebo jinak učiněno nečitelným výrobní číslo (IMEI) výrobku, případně je-li odstraněna či poškozena záruční plomba (je-li na výrobku instalována),
- použitím nevhodných či nedoporučovaných baterií a zdrojů či nevhodných obalů/pouzder a jiného příslušenství,
- v důsledku spojení výrobku s nestandardním příslušenstvím,
- užívání nevhodných softwarů a výrobcem neschválených softwarových aplikací,
- instalací nebo používáním výrobku v rozporu s návodem k obsluze či jeho použitím nebo pro jiné účely, než je pro výrobek obvyklé,
- běžným opotřebením (u baterií mobilních telefonů zejména ztráta kapacity běžným opotřebením, či opotřebením krytu nebo klávesnice telefonu běžným používáním),
- skladováním mimo rozsah teplot, které jsou stanoveny, přičemž pro přístroj platí obvykle teploty od $-25\text{ }^{\circ}\text{C}$ do $55\text{ }^{\circ}\text{C}$ a pro baterii od $0\text{ }^{\circ}\text{C}$ do $49\text{ }^{\circ}\text{C}$,
- provozováním výrobku ve vlhkém, prašném nebo chemicky agresivním prostředí. U výrobků, které jsou určeny k provozování v tomto typu prostředí, je třeba zajistit bezpečnosti prvky a opatření doporučené výrobcem v uživatelské příručce, v opačném případě ani u těchto výrobků prodejce za vzniklé vady neodpovídá.

V těchto uvedených případech Vám bude výrobek vrácen bez opravy a sděleny podmínky, za kterých je možné vadu odstranit.

V případě nesouhlasu s řešením reklamace má zákazník možnost využít mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)

<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>