Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

V súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj "zákon o ochrane spotrebiteľa") a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, vydáva spoločnosť Orange Slovensko, a.s. tento Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. so sídlom Metodova 8, 821 08 Bratislava, IČO: 35 697 270, IČ DPH/DIČ: SK2020310578, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka číslo 1142/B (ďalej len "reklamačný poriadok"):

P r v á č a s ť
Platnosť a rozsah reklamačného poriadku

Článok 1

Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady mobilných telefónnych prístrojov, ostatných koncových telekomunikačných zariadení alebo iných zariadení elektronických komunikácií, ich príslušenstva a doplňujúceho vybavenia k nim (ďalej aj ako "telekomunikačné zariadenia"), na ktoré bola poskytnutá záruka a ktoré si zakúpili spotrebiteľia (ďalej len "kupujúci") v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o predaj tovaru na diaľku alebo mimo prevádzkové priestory obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. a určuje miesta, na ktorých môže kupujúci uplatniť svoje právo na reklamáciu a požiadať o odstránenie vady, ktorá sa na nich vyskytla po ich prevzatí v záručnej dobe alebo, ktorú tieto mali pri ich prevzatí kupujúcim a s týmto právom zo zodpovednosti za vady súvisiace práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho. Ustanovenia reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na iné zariadenia, ich príslušenstvo a doplňujúce vybavenie k nim, ktoré si zakúpili kupujúci v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o predaj tovaru v obchode od obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na predajnom mieste obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. tvoriacom jej predajní sieť, ako je toto vymedzené v článku 3 písmene b) reklamačného poriadku, pričom, ak z príslušného ustanovenia reklamačného poriadku nevyplýva niečo iné, pokiaľ sa v ustanoveniach reklamačného poriadku spomína telekomunikačné zariadenie, rozumie sa tým aj iné zariadenie, jeho príslušenstvo a doplňujúce zariadenie k nemu, ako sú tieto vymedzené vyššie v tejto vete.

Článok 2

1. Podľa tohto reklamačného poriadku postupuje kupujúci, obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s. a všetky jej predajné miesta pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady telekomunikačných zariadení, ich príslušenstva a doplňujúceho vybavenia k nim, ktoré kupujúci nadobudli kúpou z vlastníctva obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. ako predávajúceho v jej predajnej sieti, pri vybavovaní reklamácií a pri odstraňovaní vady, ktorá sa na nich vyskytla po ich prevzatí v záručnej dobe a vady, ktorú mali pri prevzatí kupujúcim. (Ak z príslušného ustanovenia reklamačného poriadku nevyplýva niečo iné, pod pojmom "vada" alebo "vada, ktorá sa vyskytla po prevzatí v záručnej dobe" sa rozumie aj vada, ktorá existovala v čase prevzatia telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva a/alebo doplňujúceho vybavenia k nemu kupujúcim. V prípade, že sa príslušné ustanovenie (aj v zmysle predchádzajúcej vety) reklamačného poriadku týka vád existujúcich pri prevzatí telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva a/alebo doplňujúceho vybavenia k nemu kupujúcim pod pojmom "záručná doba" sa v ďalšom texte, pokiaľ z príslušného ustanovenia nevyplýva niečo iné, rozumie lehota 24 mesiacov odo dňa ich prevzatia kupujúcim.
2. Pri vybavovaní reklamácií kupujúceho podľa predchádzajúceho bodu konajú predajné miesta obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. ktoré nie sú jej organizačnou súčasťou, vo vzťahu ku kupujúcemu, pripadne tiež k príslušným orgánom štátnej správy a záujmovým združeniam na ochranu spotrebiteľov, v zastúpení za obchodnú spoločnosť Orange Slovensko, a.s. v jej mene a na jej účet.

Článok 3
Vymedzenie niektorých pojmov

Pod pojmami, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku sa na účely jeho uplatňovania rozumejú:

a) predávajúcim – obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s.; to platí aj v tom prípade, ak telekomunikačné zariadenie, jeho príslušenstvo a doplňujúce vybavenie k nemu (ďalej, pokiaľ z príslušného ustanovenia reklamačného poriadku nevyplýva niečo iné, len "telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo" alebo " telekomunikačné zariadenie ") si kupujúci zakúpil u jej obchodného zástupcu, ak mu ho tento predal z jej vlastníctva, v zastúpení za obchodnú spoločnosť Orange Slovensko, a.s. v jej mene a na jej účet; pričom táto skutočnosť musí byť zrejmá z účtovných alebo príslušných ďalších dokladov, ktoré je povinný obchodný zástupca vydať a potvrdiť kupujúcemu pri kúpe a z ktorých musí vyplývať, že telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo predal obchodný zástupca v zastúpení za obchodnú spoločnosť Orange Slovensko, a.s. v jej mene a na jej účet. Za predávajúceho sa tiež považuje splnomocnenec spoločnosti Orange Slovensko, a.s. konajúci v mene a na účet spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na základe zmluvy o obchodnom zastúpení. Tieto subjekty sú definované v písmene b), podbod bod tohto článku.
b) predajným miestom obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. tvoriacim jej predajnú sieť
   ba) priami predajcovia z oddelenia priameho predaja spoločnosti Orange Slovensko, a.s.
   bb) maloobchodné predajne obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ktoré prevádzkuje pod vlastným obchodným menom a ktoré sú jej organizačnou súčasťou,
   bc) maloobchodné predajne, ktoré prevádzkujú zmluvní obchodní zástupcovia obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. pod svojím vlastným obchodným menom, avšak len ak konajú v mene a na účet spoločnosti Orange Slovensko, a.s., pri ktorých je uvedené, že ide o autorizovaných predajcov obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. alebo, ktoré sú aj označené popri obchodnom mene obchodného zástupcu tiež logom a obchodným menom obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s.
c) pod kupujúcim
   ca) každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zakúpila telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo od obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na jej predajnom mieste podľa písmena b) tohto článku pre svoju osobnú alebo vlastnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti a neuskutočňuje jeho ďalší predaj v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti,
   cb) každá ďalšia právnická osoba, ktorá je právnym nástupcom kupujúceho a v súlade s právnymi predpismi na ňu prešlo (nie však bolo prevedené – prevedením vlastníckeho práva sa rozumie jeho prevod napr. kúpnou alebo darovacou zmluvou a pod.) vlastnícke práva k telekomunikačnému zariadeniu a jeho príslušenstvu a každá právnická alebo fyzická osoba, na ktorú v súlade s právnymi predpismi prešlo (nie však bolo prevedené) vlastnícke právo k telekomunikačnému zariadeniu a jeho príslušenstvu, ako aj každá fyzická alebo právnická osoba, na ktorú bolo prevedené vlastnícke právo k telekomunikačnému zariadeniu na základe zmluvy o predaji podniku alebo jeho časti,
d) pod kúpou (predajom) telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva – tiež výmena vadného telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, ktoré kupujúci nadobudol z vlastníctva obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. v zmysle predchádzajúcich ustanovení, v rámci nim uplatnenej reklamácie za bezvadný v rámci zodpovednosti za jeho vady v záručnej dobe,
e) záručnou opravou – opravu, ktorú sa vykonala v rámci záručnej doby, ktorú poskytli na telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo v záručnom liste k nim obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s. alebo jeho výrobca, ak predávajúci na záručnom liste resp. inom doklade, ktorým možno túto skutočnosť v zmysle príslušných ustanovení reklamačného poriadku hodnoverne preukázať, výslovne potvrdil výrobcom uvádzanú dĺžku záručnej doby. Pod pojmom "záručná oprava" sa rozumie tiež oprava, ktorá sa má vykonať na základe reklamácie vady existujúcej v čase prevzatia telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva kupujúcim,
f) miestom na uplatnenie reklamácie kupujúcim – predajné miesto obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na ktorom je kupujúci oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu vady vyskytnutej sa na telekomunikačnom zariadení a jeho príslušenstve v rámci jeho záručnej doby podľa tohto reklamačného poriadku,
g) reklamáciou – uplatnenie zodpovednosti za chyby telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva,
h) vybavením reklamácie – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, výmenou telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, vrátením kúpnej ceny telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, vyplatením primeranej zľavy z ceny telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie,
i) odborným posúdením – výjadrenie znalca v zmysle zákona č. 382/2004 Z.z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch v znení neskorších predpisov alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou v zmysle zákona č. 264/1999 Z.z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov alebo zákona č. 90/1998 Z.z. o stavebných výrobkoch v znení neskorších predpisov alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej aj ako "určená osoba"),
j) výmenou tovaru, resp. telekomunikačného zariadenia – výmena telekomunikačného zariadenia za prístroj rovnakej značky a typu; v prípade, ak spoločnosť Orange Slovensko, a.s. už nemá v ponuke telekomunikačné zariadenie rovnakej značky a typu, alebo kupujúci s výmenou za telekomunikačné zariadenie rovnakej značky a typu nesúhlasí, výmena sa uskutoční v zmysle článku 16 bod 3 a 4 tohto reklamačného poriadku; a ďalej v prípade, ak ide o výmenu telekomunikačného zariadenia, na ktoré spoločnosť Orange Slovensko, a.s. poskytla zľavu z konečnej spotrebiteľskej ceny telekomunikačného prístroja vo forme dotácie, je s takouto výmenou spojené aj ukončenie platnosti dodatku k zmluve o poskytovaní verejných služieb, ktorým si kupujúci zakúpil predmetné telekomunikačné zariadenie.

D r u h á č a s ť
Zodpovednosť predávajúceho

Článok 4

1. Obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s. (ďalej len "predávajúci") zodpovedá kupujúcemu za to, že telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo, ktoré si zakúpil z jej vlastníctva na niektorom z predajných miest v zmysle článku 3 písm. b)
   a) má požadovaní kvalitu a úžitkové vlastnosti, výrobcom udané jeho prevádzkovo-technické parametre a že jeho používanie na určené účely bolo schválené v súlade s príslušnými všeobecne záväznými platnými právnymi predpismi na území Slovenskej republiky,
   b) zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov tiež zdravotným, hygienickým a iným podmienkam v nich ustanoveným,
   c) je bez vád,
   d) sa mu predal za cenu, ktorú mal v okamihu ponuky a jeho predaja a že táto cena sa mu aj správne účtovala.
2. Zodpovednosť predávajúceho podľa bodu 1 sa v rovnakom rozsahu vzťahuje aj na telekomunikačné zariadenia a ich príslušenstvo, ktoré si kupujúci zakúpil na predajnom mieste za zníženú ceny v rámci ponukovej (predajnej) akcie, na ktoré sa im poskytla zľava z ich spotrebiteľskej ceny a v rámci ktorej je ich predaj kupujúcemu viazaný na splnenie osobitných a s nim dohodnutých podmienok.
3. Pri predaji je povinné predajné miesto vydať kupujúcemu doklady o kúpe telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva v štruktúre, ktorú v rámci jednotlivých ponukových (predajných) akcií určí osobitne predávajúci. Predajné miesto je však povinné vždy vydať kupujúcemu zároveň s jemu predaným telekomunikačným zariadením a jeho príslušenstvom záručný list a písomný návod.

Článok 5
Právo kupujúceho na reklamáciu

1. Kupujúci má právo na reklamáciu vady zistenej na nim zakúpenom telekomunikačnom zariadení a jeho príslušenstve. Toto právo kupujúceho sa nie vzťahuje na vadu telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, za ktorú predávajúci nezodpovedá.
2. Ak ide o vadu, ktorú má telekomunikačné zariadenie pri jeho prevzatí kupujúcim, kupujúci je povinný svoje právo na reklamáciu vady nim zakúpeného telekomunikačného zariadenia uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť prezrieť si kúpené telekomunikačné zariadenie, najneskoršie však do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak v tejto lehote nevytkne vadu, právo zaniká.
3. Ak ide o vadu, ktorá neexistovala v čase prevzatia tovaru kupujúcim, a teda sa vyskytla až po šiestich mesiacoch odo dňa prevzatia, kupujúci je povinný ju vytknúť do šiestich mesiacov od jej zistenia, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
4. Ak kupujúci neuplatní u predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady u nebo zakúpeného telekomunikačného zariadenia v záručnej dobe, toto jeho právo zaniká. Na reklamáciu vady zakúpeného telekomunikačného zariadenia, ktorú kupujúci uplatní u predávajúceho po uplynutí jeho záručnej doby, sa neprihliadne.
5. Predajné miesto predávajúceho, na ktorom kupujúci uplatnil právo zo zodpovednosti predávajúceho za nim reklamovanú vadu telekomunikačného zariadenia, je povinné mu vydať doklad potvrdzujúci uplatnenie tejto jeho reklamácie.
6. Doklad podľa bodu 5 tohto článku je povinné príslušné predajné miesto vydať kupujúcemu už pri uplatnení jeho reklamácie, a to aj vtedy, ak reklamácii sa nemôže vyhovieť na miesta a ihneď alebo v celom rozsahu, ako aj vtedy, ak sa vôbec nevyhovie reklamácii kupujúceho. Podrobnejšie sú náležitosti tohto dokladu upravené v článku 15 reklamačného poriadku.
7. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Článok 6

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva zjistené v jeho vlastníctva, ktoré
   a) existovali pri ich prevzatí kupujúcim,
   b) sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej doby, ktorú na ne poskytol kupujúcemu priamo ich výrobca vo svojom záručnom liste k nim, ak bol tento záručný list alebo záručná doba v ňom uvedená výslovne potvrdená predávajúcim, alebo predávajúci v záručnom liste, pripadne v tomto reklamačnom poriadku.
2. Predávajúci nezodpovedá kupujúcemu za vady predaného telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, ktoré nemožno pokladať za vady, na ktoré sa vzťahuje poskytnutá záruka podľa bodu 1 z dôvodov ustanovených v článku 7,
   a) vznikli po uplynutí záručnej doby alebo, ktoré kupujúci uplatnil až po jej uplynutí,
   b) v prípade, ak kupujúci nepreukáže záručným listom alebo iným dostatočne dôveryhodným spôsobom, že reklamované telekomunikačné zariadenie a/alebo jeho príslušenstvo bolo kúpené z vlastníctva predávajúceho a že dosiaľ neuplynula záručná doba naň poskytnutá,
   c) kupujúci uplatní po uplynutí záručnej doby vyplývajúcej z článku 8 bodu 1 reklamačného poriadku, ak nepreukáže predložením záručného listu alebo iným dostatočne dôveryhodným spôsobom, že na reklamované telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo bola predávajúcim poskytnutá dlhšia záručná doba, ako záručná doba podľa článku 8 bodu 1 reklamačného poriadku.

Článok 7

Záruka sa nevzťahuje na vady telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, ktoré po ich prevzatí

a) spôsobil kupujúci alebo iná (tretia) osoba jeho mechanickým alebo iným poškodením alebo, vznikli i nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách vis maior,
b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké sú určené svojím charakterom alebo ich používaním v spojitosti s inými zariadeniami, ktoré výrobca alebo predávajúci nepovažuje alebo neodporúča,
c) vznikli ako dôsledok
   ca) svojvoľných úprav a opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou v zmysle ustanovení reklamačného poriadku alebo v iných ako predávajúcim v záručnom liste určených, alebo kupujúcemu iným preukázateľným spôsobom oznámených autorizovaných servisných strediskách,
   cb) iných zrejmých neodborných zásahov do nich alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s nimi, ktoré bolo v rozpore s návodom k nim, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami pre kupujúceho alebo, ak vady boli spôsobené kupujúcim ich skladovaním, používaním alebo o uložením vo vlhkom, prašnom, chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí, alebo ich udržiavaním alebo uschovávaním na miesta s takýmto prostredím,
d) v ostatných prípadoch uvedených v záručnom liste alebo návode ich výrobcu, alebo predávajúceho.

Článok 8
Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva kupujúcim na predajnom mieste predávajúceho, na ktorom ho zakúpil a pokiaľ predávajúci v záručnom liste k nemu, pripadne v inom rovnocennom doklade výslovne neposkytol kupujúcemu dlhšiu záručnú dobu, je záručná doba
   a) dvadsaťštyri mesiacov na telekomunikačné zariadenie,
   b) dvadsaťštyri mesiacov na príslušenstvo telekomunikačného zariadenia,
   c) dvadsaťštyri mesiacov na doplňujúce vybavenie k telekomunikačnému zariadeniu.
2. Ak je záručná doba poskytnutá na telekomunikačné zariadenie a/alebo jeho príslušenstvo výrobcom dlhšia ako záručná doba uvedená v čl. 8 bod 1 písm. a), b) a c) reklamačného poriadku alebo záručná doba poskytnutá predávajúcim v doklade uvedenom v čl. 8 bode 1 reklamačného poriadku, táto dlhšia záručná doba poskytnutá výrobcom nezakladá žiadne práva kupujúceho voči predávajúcemu na dlhšiu záručnú dobu, ako táto vyplýva z ustanovenia čl. 8 bodu 1 písm. a), b) a c) reklamačného poriadku alebo z poskytnutia záručnej doby predávajúcim na doklade uvedenom v čl. 8 bode 1 reklamačného poriadku, pokiaľ predávajúci túto dlhšiu záručnú dobu kupujúcemu výslovne nepotvrdí v záručnom liste k telekomunikačnému zariadeniu a/alebo jeho príslušenstvu pripadne v inom rovnocennom doklade, a to ani v tom prípade, ak v texte vyhlásenia výrobcu o záruke je o záručnej dobe uvedené, že táto sa vzťahuje aj na ďalšie osoby, ktoré telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo postupne nadobudnú.
3. Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
4. Ustanovenia bodov 1 a 2 tohto článku sa primerane vzťahujú aj na ostatné podmienky záruky poskytnutej výrobcom alebo servisným miestom (strediskom).
5. Pri výmene reklamovaného telekomunikačného zariadenia za nový, začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná doba. Výmena len niektorej časti reklamovaného telekomunikačného zariadenia sa považuje za opravu telekomunikačného zariadenia.
6. Ustanovenie bodu 5 tohto článku sa obdobne uplatní aj na príslušenstvo a doplňujúce vybavenie telekomunikačného zariadenia.
7. Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy kupujúci uplatnil svoje právo zo zodpovednosti za vady a dňom, od ktorého si bol kupujúci povinný po skončení jeho opravy opravené telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušenstvo alebo doplňujúce vybavenie prevziať.

T r e t i a č a s ť
Postup pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady
Konanie o reklamácii kupujúceho

Článok 9
Miesto na uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia predovšetkým na tom jeho predajnom mieste, na ktorom ho zakúpil.
2. Pokiaľ kupujúci svoje právo nemôže uplatniť na predajnom mieste podľa predchádzajúceho bodu, je oprávnený svoju reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia alebo jeho príslušenstva uplatniť u predávajúceho, na ktoromkoľvek jeho predajnom mieste, pokiaľ to sortiment predajným miestom predávaného tovaru umožňuje.
3. Zoznam predajných miest a ich adresy podľa bodu 2, môže byť uvedený v záručnom liste, pripadne v inom doklade, ktorý obdrží od predávajúceho pri odovzdávaní telekomunikačného zariadenia.
4. V prípade, že kupujúci riadne uplatnil reklamáciu na predajnom mieste v súlade s ustanoveniami bodov 1 až 3 tohto článku, pričom predajné miesto reklamáciu nebola uznaná a zároveň je tu dôvod, pre ktorý sa možno rozumne domnievať, že neuznanie reklamácie je v rozpore s príslušnými ustanoveniami reklamačného poriadku a/alebo platných právnych predpisov alebo, ak po vybavení reklamácie, ktorá bola riadne uplatnená na predajnom mieste predávajúcim iným spôsobom, je tu dôvod, pre ktorý sa možno rozumne domnievať, že vybavenie reklamácie bolo vykonané v rozpore s ustanoveniami reklamačného poriadku a/alebo platných právnych predpisov, je kupujúci oprávnený zaslať písomnú sťažnosť na spôsob vybavenia reklamácie na Reklamačné oddelenie Obchodného úseku v sídle predávajúceho na adrese Orange Slovensko, a.s., Metodova 8, 821 08 Bratislava. Na toto oddelenie predávajúceho môže tiež podať svoje konkrétne písomné, pripadne aj ústne upozornenia týkajúce sa kvality predávaných telekomunikačných zariadení alebo ich príslušenstva, alebo kvality práce maloobchodných predajní predávajúceho, jeho ostatných predajných miest prevádzkovaných obchodnými zástupcami, ako aj iné svoje vyjadrenia a podnety vzťahujúce sa k ich predaju a pripadným na nich sa vyskytujúcim vadám.

Článok 10
Osoby oprávnené na predajnom mieste na prijímanie reklamácií

1. Reklamáciu kupujúceho v zmysle predchádzajúcich článkov tohto reklamačného poriadku a pri splnení v nich ustanovených podmienok, prijíma a vybavuje na predajných miestach jeho vedúci, jeho zástupca alebo zamestnanec určený na prijímanie a vybavovanie reklamácií kupujúcich (ďalej len "osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie").
2. Kupujúci má zákonné právo požadovať, aby na predajnom mieste bola prítomná po celú jeho prevádzkovú dobu osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie a aby táto osoba tiež nim uplatňovaní reklamáciu na jeho požiadanie od neho kedykoľvek v tejto dobe aj prijala.

Článok 11
Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Kupujúci má právo, ak vybavenie jeho reklamácie si nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní, v osobitných prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
2. Pri splnení podmienky uvedenej v bode 1 a za predpokladu, že kupujúci uplatní reklamáciu riadnym spôsobom a doloží ju tiež potrebnými dokladmi a nim reklamovaným telekomunikačným zariadením alebo jeho príslušenstvom a splní tiež ostatné podmienky vyžadované týmto reklamačným poriadkom, má právo na to, aby sa o spôsobe vybavenia jeho reklamácie rozhodlo na mieste jej uplatnenia ihneď.
3. Lehota na vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinili kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil predajnému miestu, na ktorom ju uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo mu neposkytol nim odôvodnene vyžadovaná svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie alebo, pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadal kupujúci.
4. Ak kupujúci reklamuje vady telekomunikačného zariadenia uplatnil počas prvých dvanásťich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.
5. Ak kupujúci reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia uplatnil po dvanásťich mesiacoch od kúpy a predávajúci, ktorému, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v dokladu o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať reklamované telekomunikačné zariadenie na odborné posúdenie. Ak je reklamované telekomunikačné zariadenie zaslané na odborné posúdenie osobe určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
6. Bez ohľadu na to, čo je uvedené v bode 5 tohto článku, si spoločnosť Orange Slovensko, a.s. vyhradzuje právo, v prípadoch podľa bodu 5 tohto článku, postupovať pri vybavovaní reklamácie spôsobom podľa bodu 4 tohto článku reklamačného poriadku.

Článok 12
Postup pri nedodržaní zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie

Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúcemu v ustanovenej zákonnej lehote 30 dní v zmysle článku 11 bod 3 alebo, ak táto sa nevybaví do tejto lehoty v jeho zmysle bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení podľa tohto reklamačného poriadku tak, ako keby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Článok 13
Spôsob uplatnenia reklamácie a postup pri jej vybavovaní

1. Svoje právo na reklamáciu vady u predávajúceho zakúpeného telekomunikačného zariadenia uplatní kupujúci predložením pokladničného alebo iného účtovného (daňového) dokladu o jeho kúpe (napr. faktúra) a predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, pripadne iných dokladov, vyžiadaných podľa potreby predávajúcim, z ktorých je nepochybne zrejmé, že tento bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu jeho vady ešte neuplynula.
2. Kupujúci je povinný pri uplatnení svojho práva na reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia, predložiť predávajúcemu spolu s dokladmi podľa predchádzajúceho bodu, tiež u neho zakúpené telekomunikačné zariadenie.
3. Predávajúci podľa konkrétnych okolností neuzná reklamáciu (nevyhovie reklamácii), ktorú kupujúci
   a) uplatní oneskorene po uplynutí určenej záručnej doby alebo, ak zistenie tejto podmienky z dôvodov na strane kupujúceho nie je možné preto, že tento nepredložil dokład vydávaný pri uplatňovaní reklamácie kupujúcim podľa predchádzajúcich bodov tohto článku alebo iný hodnoverný doklad vystavený predávajúcim alebo predávajúcim potvrdený, ktoré by nepochybne potvrdzovali, že na nim reklamované telekomunikačné zariadene sa vzťahuje tento reklamačný poriadok, tzn. že nim bol zakúpený v predajnej sieti predávajúceho a z jeho majetku alebo tieto skutočnosti nepreukázal iným hodnoverným spôsobom,
   b) v prípadoch, v ktorých kupujúci predložil predávajúcemu nim reklamované telekomunikačné zariadenie bez niektorej jeho chýbajúcej súčasti alebo ak sa má jednať o jeho výmenu, tiež bez niektorej časti jeho príslušenstva, s ktorým mu bol predaný,
   c) ak ide o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku predávajúci kupujúcemu nezodpovedá z dôvodov v ňom ustanovených alebo vyplývajúcich z platných právnych predpisov.
4. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo nim poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník). Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie, a to v lehotách podľa článku 11 reklamačného poriadku.

Článok 14

1. Predávajúci neuzná reklamáciu mechanicky, či inak zničeného alebo zjavne poškodeného a prípadne znečisteného (mechanicky, chemicky, či inym spôsobom alebo cudzou látkou) telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, pri ktorých je nesporne zrejmé, že ich zničenie, poškodenie alebo znečistenie, nemohla spôsobiť kupujúcim jeho reklamovaná vada.

Článok 15

1. Predávajúci je povinný s kupujúcim vždy spísať protokol o uplatnení jeho reklamácie, a to aj v prípade, ak z dôvodov ustanovených v tomto reklamačnom poriadku je už od začiatku uplatnenia reklamácie zrejmé, že túto nemôže uznať. V prípadoch, v ktorých pôjde o reklamáciu vady, ktorú je predávajúci spôsobilý vybaviť ihneď pri jej uplatnení a na mieste, je predávajúci povinný o tom spísať iba stručný protokol.
2. Vo všetkých ostatných prípadoch je predávajúci v protokole o reklamácii povinný vždy uviesť, popri vypísaní ďalších jeho náležitostí, aj kupujúcim vo vzťahujúcich sa na kupujúceho a na predmet jeho reklamácie a uvedení jeho identifikačných údajov (značka a typ, výrobné číslo, deň uplatnenia reklamácie) a popise vady uvádzanej kupujúcim, tiež v akom mechanickom stave telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušenstvo od kupujúceho preberá, či na ňom alebo na jeho príslušenstve nie sú viditeľné znaky mechanického alebo iného poškodenia, či nechýba niektorá jeho súčasť a či s ním preberá zároveň aj jeho príslušenstvo a v akom rozsahu (popis a počet) a či nezistil na reklamovanom telekomunikačnom zariadení alebo jeho príslušenstve tiež iné vady, než ktoré uviedol kupujúci.
3. Predávajúci je povinný vydať druhopis protokolu kupujúcemu ako potvrdenie o tom, kedy toto svoje právo na reklamáciu uplatnil. Kupujúci je povinný v dobe určenej predávajúcim si nim reklamované telekomunikačné zariadenie alebo jeho príslušenstvo prevziať od predávajúceho a potvrdiť mu svojím podpisom, v akom stave a rozsahu ho od neho prevzal a deň jeho prevzatia.

Článok 16

1. Ak osoba oprávnená na vybavenie reklamácie jej preverením zistí, že reklamácia sa podala kupujúcim včas, v určenej záručnej dobe a že kupujúcim reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá predávajúci, má kupujúci právo, ak ide o
   a) odstrániteľné vady
      aa) aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť takúto vadu na mieste ihneď, inak bez zbytočného odkladu, najneskoršie však v určenej zákonnej lehote;
      ab) kupujúci môže požadovať, aby mu reklamované telekomunikačné zariadenie predávajúci namiesto odstránenia vady vymenil a ak sa vada týka len niektorej jeho súčasti, aby sa mu vymenila táto jeho vadná súčasť, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
      ac) predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadné telekomunikačné zariadenie za bezvadné, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
   b) neodstrániteľné vady
      ba) na výmenu nim reklamovaného telekomunikačného zariadenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie nim za neho zaplatenej kúpnej ceny, ak jeho vadu nemožno odstrániť a táto vada bráni jeho riadnemu užívaniu, ako keby bol bez vady, pokiaľ zároveň tiež vráti predávajúcemu tento vadný prístroj,
      bb) na primeranú zľavu z kúpnej ceny nim reklamovaného telekomunikačného zariadenia, ktorú za neho zaplatil, ak má túto neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní,
   c) opakujúce sa vady alebo väčší počet vád na výmenu nim reklamovaného telekomunikačného zariadenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, ktorú za neho zaplatil a to aj v prípadoch, keď jeho vada sa dá odstrániť, avšak kupujúci tento nemôže riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách alebo pre väčší počet vád, ktoré sa na ňom súčasne vyskytli (za väčší počet vád sa považujú minimálne tri samostatné vady), pričom každá z vád bráni v riadnom užívaní veci; v obdobných prípadoch pod podmienkou, že zároveň tiež predávajúcemu vráti vadné telekomunikačné zariadenie;
2. V prípadoch, v ktorých na základe oprávnenej reklamácie vady telekomunikačného zariadenia vznikne kupujúcemu právo na jeho výmenu za bezvadný, predávajúci tento vymení za prístroj rovnakej značky a typu.
3. Ak predávajúci nemá k dispozícii na výmen