

V súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa o zмене 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 zákoník, vydáva spoločnosť Orange Slovensko, a.s. tento Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. so sídlom Prievozská 6/A, 821 09 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"):

Prvá časť 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 doplnujúceho vybavenia k nim (ďalej aj ako "telekomunikačné zariadenia"), na ktoré bola poskytnutá záruka a ktoré si zakúpili spotrebiteľ (ďalej len "kupujúci") v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o predaji tovaru v obchode od 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 kupujúci 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 doplnujúce vybavenie k nim, ktoré si zakúpili kupujúci v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o predaji tovaru v obchode od obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na predajnom mieste obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. tvoriacom jej predajnú sieť, ako je to vymedzené v článku 3 písmene b) reklamačného poriadku, pričom, ak z príslušenstva ustanovenia reklamačného poriadku nevyplyva nič iné, pokiaľ sa v ustanoveniach reklamačného poriadku spomína telekomunikačné zariadenie, rozumie sa tým aj iné zariadenie, jeho príslušenstvo a doplnujúce zariadenie k nemu, ako sú tieto vymedzené vyššie v tejto vete.

Článok 2

- 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 doplnujúceho 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 kupujúci. (Ak z príslušenstva ustanovenia reklamačného poriadku nevyplyva nič iné, pod pojmom "vada" alebo "vada, ktorú sa vyskytla po prevzatí v záručnej dobe" sa rozumie aj vada, ktorá existovala v čase prevzatia telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva a/alebo doplnujúceho vybavenia k nemu kupujúci. V prípade, že sa príslušenstvo ustanovenie (aj v zmysle predchádzajúcej vety) reklamačného poriadku týka väd existujúcich pri prevzatí telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva a/alebo doplnujúceho vybavenia k nemu kupujúci pod pojmom "záručná doba" sa v ďalšom texte, pokiaľ z príslušenstva ustanovenia nevyplyva nič iné, rozumie lehotu 24 mesiacov odo dňa ich prevzatia kupujúci.
- 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, prípadne 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 rozumie:

- predávajúci - obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s.; to platí aj v tom prípade, ak telekomunikačné zariadenie, jeho príslušenstvo a doplnujúce vybavenie k nemu (ďalej, pokiaľ z príslušenstva ustanovenia reklamačného poriadku nevyplyva nič 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 zrejme 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), podbode b) tohto článku.
- predajným miestom obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. tvoriacim jej predajnú sieť
 - priami predajcovia z oddelenia priameho predaja spoločnosti Orange Slovensko, a.s.
 - malobchodné predajné obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ktoré prevádzkuje pod vlastným obchodným menom a ktoré sú jej organizačnou súčasťou,
 - malobchodné predajné, 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.
- pod kupujúci
 - 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 písmene b) tohto článku pre svoju osobnú alebo vlastnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti a neuskutočuje jeho ďalší predaj v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti,
 - každá ďalšia právnická osoba, ktorá je právny nástupcom kupujúceho a v súlade s právnymi predpismi na ňu prešlo (nie však bolo prevedené – prevedenie vlastníckeho práva sa rozumie jeho prevod napr. kúpou alebo darovacou zmluvou a pod.) vlastnícke

- právo 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 podnikku alebo jeho časti,
- 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 ním uplatnenej reklamácie za bezvadný v rámci zodpovednosti za jeho vady v záručnej dobe,
- záručnou opravou – oprava, ktorá sa má vykonať alebo 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 výrobcu, ak predávajúci na záručnom liste resp. inom doklade, ktorým možno túto skutočnosť v zmysle príslušných ustanovení reklamačného poriadku hodnotne 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 kupujúci,
- miestom na uplatnenie reklamácie kupujúci – 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,
- reklamáciou – uplatnenie zodpovednosti za chyby telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva,
- výbavením reklamácie – ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, vrátenu telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, výmenou kúpnej ceny telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, vyplatením primeranej zľavy z ceny telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odovodené zamietnutie reklamácie,
- odborným posúdením - vyjadrenie znalca v zmysle zákona č. 382/2004 Z.z. o znalcoch, tmočníkoch 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 zмене 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"),
- 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 pripojení, ktorým si kupujúci zakúpil predmetné telekomunikačné zariadenie.

Druhá časť Zodpovednosť predávajúceho

Článok 4

- 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)
 - má požadovanú kvalitu a užitočnosť vlastností, výrobcom udanej 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,
 - zodpovedá podľa všeobecne záväzných právnych predpisov tiež zdravotným, hygienickým a iným podmienkam v nich ustanoveným,
 - je bez väd,
 - sa mu predal za cenu, ktorú mal v okamihu ponuky a jeho predaja a že táto cena sa mu aj správne účtovala.
- 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 zľazene ceny v rámci ponukovej (predajnej) akcie, na ktorú sa mu poskytla zľava z ich spotrebiteľskej ceny a v rámci ktorej je ich predaj kupujúcemu väzovaný na splnenie osobitných a s ním dohodnutých podmienok.
- 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

- Kupujúci má právo na reklamáciu vady zistenej na ním zakúpenom telekomunikačnom zariadení a jeho príslušenstve. Toto právo kupujúceho sa však nevzťahuje na vadu telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, za ktorú predávajúci nezodpovedá.
- Ak ide o vadu, ktorú má telekomunikačné zariadenie pri jeho prevzatí kupujúci, kupujúci je povinný svoje právo na reklamáciu vady ním zakúpeného telekomunikačného zariadenia uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po tom, čo mal možnosť prezrieť si kúpené telekomunikačné zariadenie, najneskôr však do šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúci. Ak v tejto lehote nevytvára vadu, právo zanikne.
- Ak ide o vadu, ktorú neexistovala v čase prevzatia tovaru kupujúci, a teda sa vyskytla až po šiestich mesiacoch odo dňa prevzatia, kupujúci je povinný ju vytvoriť do šiestich mesiacov od jej zistenia, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.
- Ak kupujúci neuplatní u predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady u neho zakúpeného telekomunikačného zariadenia v záručnej dobe, toto jeho právo zanikne. Na reklamáciu vady zakúpeného telekomunikačného zariadenia, ktorú kupujúci uplatní u predávajúceho po uplynutí jeho záručnej doby, sa neprihliadne.

- Predajné miesto predávajúceho, na ktorom kupujúci uplatní právo zo zodpovednosti predávajúceho za ním reklamovanú vadu telekomunikačného zariadenia, je povinné mu vydať doklad potvrdzujúci uplatnenie tejto jeho reklamácie.
- Doklad podľa bodu 5 tohto článku je povinné príslušné predajné miesto vydať kupujúcemu už pri uplatnení jeho reklamácie, a to aj vtedy, ak reklamáci sa nemôže vyhovieť na mieste a ihneď alebo v celom rozsahu, ako aj vtedy, ak sa vôbec nevyhovie reklamácií kupujúceho. Podrobnejšie sú náležitosti tohto dokladu upravené v článku 15 reklamačného poriadku.
- Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Článok 6

- Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva z jeho vlastníctva, ktoré
 - existovali pri ich prevzatí kupujúci,
 - sa vyskytli po ich prevzatí kupujúci v priebehu záručnej doby, ktorú na ne poskytol kupujúcomu priamo ich výrobcu vo svojom záručnom liste k nim, ak bol tento záručný list alebo záručná doba v ňom uvedená výslovne potvrdená predávajúci, alebo predávajúci v záručnom liste, prípadne v tomto reklamačnom poriadku.
- 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,
 - vznikli po uplynutí záručnej doby alebo, ktoré kupujúci uplatnil až po jej uplynutí,
 - 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,
 - 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 predávajúci 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
- spôsobil kupujúci alebo iná (tretia) osoba jeho mechanickým alebo iným poškodením alebo, vznikli i nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách vis maior,
 - vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké sú určené svojim charakterom alebo ich používaním v spojitosti s inými zariadeniami, ktoré výrobca alebo predávajúci nepovoluje alebo neodporúča,
 - vznikli ako dôsledok
 - svojvoľných úprav a opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou v zmysle ustanovení reklamačného poriadku, alebo v iných ako predávajúci v záručnom liste určených alebo kupujúcemu iným preukázateľným spôsobom oznámených autorizovaných servisných strediskách,
 - iných zrejmych neodborných zásahov do nich alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s nimi, ktoré bolo v rozpore s návodom k nim, záručnými podmienkami a iných uvedenými pokynmi a výslovnými upozomeniami pre kupujúceho alebo, ak vady boli spôsobené kupujúcim ich skladovaním, používaním alebo uložením vo vlhkom, prašnom, chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí, alebo ich odkladaním alebo uschovávaním na miesta s takýmto prostredím,
 - o ostatných prípadoch uvedených v záručnom liste alebo návode ich výrobcu, alebo predávajúceho.

Článok 8

Lehoty na uplatnenie reklamácie

- Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva kupujúci na predajnom mieste predávajúceho, na ktorom ho zakúpil a pokiaľ predávajúci v záručnom liste k nemu, prípadne v inom rovnocennom doklade výslovne neposkytol kupujúcemu dlhšiu záručnú dobu, je záručná doba
 - dvaštyri mesiacov na telekomunikačné zariadenie,
 - dvaštyri mesiacov na príslušenstvo telekomunikačného zariadenia,
 - dvaštyri mesiacov na doplnujúce vybavenie k telekomunikačnému zariadeniu.
- Ak je záručná doba poskytnutá na telekomunikačné zariadenie a/alebo jeho príslušenstvo výrobcom dlhšia ako záručná doba uvedená v čl. 8 bode 1 písm. a), b) a c) reklamačného poriadku alebo záručná doba poskytnutá predávajúci 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 predávajúci 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 prípadne 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.
- 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.
- Ustanovenia bodov 1 a 2 tohto článku sa primerane vzťahujú aj na ostatné podmienky záruky poskytnutej výrobcom alebo servisným miestom (strediskom).
- 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.
- Ustanovenie bodu 5 tohto článku sa obdobne uplatní aj na príslušenstvo a doplnujúce vybavenie telekomunikačného zariadenia.
- Do záručnej doby sa nepočíta doba medzi dňom, kedy kupujúci uplatní 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 doplnujúce vybavenie prevziať.

Tretia časť

Postup pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady Konanie o reklamácií kupujúceho

Článok 9

Miesto na uplatnenie reklamácie

- Kupujúci je oprávnený uplatniť svoje právo na reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia predovšetkým na tom jeho predajnom mieste, na ktorom ho zakúpil.
- 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.
- Zoznam predajných miest a ich adresy podľa bodu 2, môže byť uvedený v záručnom liste, prípadne v inom doklade, ktorý obdrží od predávajúceho pri odovzdávaní telekomunikačného zariadenia.
- V prípade, že kupujúci riadne uplatní reklamáciu na predajnom mieste v súlade s ustanoveniami bodov 1 až 3 tohto článku, pričom uvedená reklamácia predávajúcim nebola uznaná a záručný je tu dôvod, pre ktorý sa možno rozumné 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 rozumné 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 adresu Orange Slovensko, a.s., Prievozská 6/A, 821 09 Bratislava. Na toto oddelenie predávajúceho môže tiež podať svoje konkrétne písomné, pripadne aj ústne upozornenie 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 prípadným na nich sa vyskytujúcim vadám.

Článok 10

Osoby oprávnené na predajnom mieste na prijímanie reklamácií

- 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").
- 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 uplatňovala reklamáciu na jeho požiadanie od neho kedykoľvek v tejto dobe aj prijala.

Článok 11

Lehoty na vybavenie reklamácie

- 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 odvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- Pri splnení podmienky uvedenej v bode 1 a za predpokladu, že kupujúci uplatní reklamáciu riadnym spôsobom a doľoží ju tiež potrebnými dokladmi a ním 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.
- Lehota na vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na vyzvu nepredložil predajnému miestu, na ktorom ju uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné doklady alebo mu neposkytol ním odovodené vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčasť na jej vybavenie alebo, pokiaľ o jej predĺžení nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožadoval kupujúci.
- AK kupujúci reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia uplatnil počas prvých dvanástich mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybiti reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; 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.
- AK kupujúci reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia uplatnil po dvanástich mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade 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 preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynú. Predávajúci je povinný kupujúceho 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.
- 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 vybiti reklamáciu kupujúceho v ustanovenej zákonnej lehote 30 dní v zmysle článku 11 bod 3 alebo, ak táto sa nevybiti 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

- Svoje právo na reklamáciu vady u predávajúceho zakúpeného telekomunikačného zariadenia uplatniť kupujúci predložením pokladničného alebo iného účtovného (daňového) dokladu o jeho kúpe (napr. faktúra) a predávajúcim potvrdeného úplného a nepozmeneného záručného listu, prípadne iných dokladov, vyžiadanych podľa potreby predávajúcim, z ktorých je nepochybné zrejme, že tento bol zakúpený u predávajúceho a že záručná doba poskytnutá predávajúcim na reklamáciu jeho vady ešte neuplynula.
- 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.
- Predávajúci podľa konkrétnych okolností neuznáva reklamáciu (nevychováva reklamáciu), ktorú kupujúci

- uplatní oneskorene po uplynutí určenej záručnej doby alebo, ak zistenie tejto podmienky z dôvodov na strane kupujúceho nie je možné preto, že tento nepredložil doklad vyžadovaný pri uplatňovaní reklamácie kupujúcom podľa predchádzajúcich bodov tohto článku alebo iný hodnotový doklad vystavený predávajúcim alebo predávajúcim potvrdený, ktoré by nepochybné potvrdzovali, že na ním reklamované telekomunikačné zariadenie sa vzťahuje tento reklamačný poriadok, tzn. že nim bol zakúpený u predajnej siete predávajúceho a z jeho majetku alebo tieto skutočnosti nepreukázal iným hodnotovým spôsobom,
 - v prípadoch, v ktorých kupujúci predloží predávajúcemu ním 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,
 - ak ide o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku predávajúci kupujúcemu nezodpovedá z dôvodov v ňom ustanovených alebo vyplývajúcich z platných právnych predpisov.
- AK kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním 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

- Predávajúci neuznáva reklamáciu mechanickú, či inak zničeného alebo zjavne poškodeného a prípadne i znečisteného (mechanicky, chemicky, či iným spôsobom alebo cudzou látkou) telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva, pri ktorých je nespore zrejme, že ich zničenie, poškodenie alebo znečistenie, nemohla spôsobiť kupujúci jeho reklamovaná vada.

Článok 15

- 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 zrejme, že túto nemôže uznať. V prípadoch, v ktorých pôjde o reklamáciu vady, ktorú je predávajúci spôsobilý vybiti ihneď pri jej uplatnení a na mieste, je predávajúci povinný o tom spísať iba stručný protokol.
- Vo všetkých ostatných prípadoch je predávajúci v protokole o reklamácií povinný vždy uviesť, popri vyplnení všetkých jeho základných náležitostí 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 telekomunikačného zariadenia 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 neexistujú na reklamovanom telekomunikačnom zariadení alebo jeho príslušenstve tiež iné vady, než ktoré uviedol kupujúci.
- Predávajúci je povinný vydať druhopsí protokol kupujúcemu ako potvrdenie o tom, kedy toto svoje právo na reklamáciu uplatnil. Kupujúci je povinný v dobe určenej predávajúcim si ním 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

- AK osoba oprávnená na vybavenie reklamácie jej prevorením zistí, že reklamácia sa podala kupujúcim včas, v určenej záručnej dobe a že kupujúci reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá predávajúci, má kupujúci právo, ak ide o
 - odstrániteľnú vadu
 - aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená a predávajúci je povinný odstrániť takúto vadu na mieste ihneď, inak bez zbytočného odkladu, najneskôršie však v určenej zákonnej lehote;
 - 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;
 - predávajúci môže vady namiesto odstránenia vady vymeniť vadné telekomunikačné zariadenie za bezvadné, ak to kupujúceho nespôsobí závažné ťažkosti.
 - neodstrániteľnú vadu
 - na výmenu ním reklamovaného telekomunikačného zariadenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie ni na jeho zaplatenie 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;
 - na primeranú zľavu z kúpnej ceny za ním reklamované telekomunikačné zariadenia, ktorú za neho zaplatil, ak má síce neodstrániteľnú vadu, avšak táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní,
 - opakujúce sa vady alebo väčší počet väd na výmenu ním reklamovaného telekomunikačného zariadenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie kúpnej ceny, ktorú za neho zaplatil a to aj v prípade, 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 väd, ktoré sa na ňom súčasne vyskytli (za väčší počet väd sa považujú minimálne tri samostatné vady), pričom každá z väd bráni v riadnom užívaní veci; v oboch prípadoch pod podmienkou, že zároveň tiež predávajúcemu vráti vadné telekomunikačné zariadenie;
- V prípadoch, v ktorých na základe oprávnenej reklamácie vady telekomunikačného zariadenia vznikne kupujúcemu právo na jeho výmenu za bezvadný, predávajúci tento výmení za prístroj rovnakej značky a typu.
- AK predávajúci nemá k dispozícii na výmenu telekomunikačného zariadenia rovnakej značky a typu, je predávajúci povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu, za ktorú ho od neho kúpil pod podmienkou, že kupujúci odstúpi od kúpnej zmluvy a tento vadný prístroj predávajúcemu zároveň vráti.
- Pokiaľ kupujúci nebude súhlasiť s výmenou ním reklamovaného vadného telekomunikačného zariadenia za bezvadný rovnakej značky, typu a ceny, predávajúci vyplatí kupujúcemu jeho kúpnu cenu, ktorú za neho zaplatil, ak kupujúci odstúpi od zmluvy a zároveň vráti predávajúcemu reklamované telekomunikačné zariadenie.
- Ustanovenia tohto článku sa primerane uplatnia aj na príslušenstvo telekomunikačného zariadenia a dopĺňujúce vybavenie v záručnej dobe.

Článok 17

- Pokiaľ kupujúcemu v zmysle ustanovení reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamované telekomunikačné zariadenie alebo iné telekomunikačné zariadenie (napr. v prípade výmeny) od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatí telekomunikačného zariadenia vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote uvedenej v bode 2 tohto článku toto telekomunikačné zariadenie od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste, ako toto vyplýva z ustanovení reklamačného poriadku alebo príslušných platných právnych predpisov alebo z vyzvy predávajúceho, prevziať.
- Pokiaľ kupujúci neprevzme v súlade s ustanovením bodu 1 tohto článku telekomunikačné zariadenie ani do 15 dní odo dňa, v ktorom mu povinnosť prevziať telekomunikačné zariadenie vznikla alebo o dňa doručenia vyzvy predaju na prevzatí telekomunikačného zariadenia, považuje sa neprevzaté telekomunikačné zariadenie za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení vci v zmysle ustanovení § 516 a nasl. Obchodného zákonníka (zákon č. 513/1991 Zb.) v platnom znení a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného telekomunikačného zariadenia sa spravujú uvedenými ustanoveniami Obchodného zákonníka a s nimi súvisiacimi ostatnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných platných právnych predpisov.
 - V prípade, že kupujúci neprevzme telekomunikačné zariadenie v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je predávajúci oprávnený kupujúceho účtovať za uloženie telekomunikačného zariadenia pašálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 50 Sk [1,66 €] za každý aj začatý deň uloženia a v prípade, že kupujúci neprevzme telekomunikačné zariadenie v lehote do 15 dní od uplynutia lehoty uvedenej v bode 2 tohto článku, je predávajúci oprávnený v súlade s podmienkami uvedenými v ustanovení § 525 Obchodného zákonníka na účet kupujúceho telekomunikačné zariadenie vhodným spôsobom predat a proti utrženiu kúpnej ceny započítať celkovú sumu pašálnej náhrady za vynaložené náklady v zmysle tohto bodu, ako aj ostatné svoje pohľadávky voči kupujúcemu. Suma je prepočítaná podľa konverzného kurzu 30,1260 SKK/EUR.
 - Ustanovenia tohto článku sa primerane uplatnia aj na príslušenstvo telekomunikačného zariadenia a dopĺňujúce vybavenie.

Štvrtá časť

Spoločné, prechodné, záverečné a zrušovacie ustanovenia

Článok 18

- Tento reklamačný poriadok neupravuje prípady zodpovednosti predávajúceho za vady telekomunikačných zariadení k prevodu alebo prechodu ktorých z vlastníctva predávajúceho do vlastníctva inej osoby došlo na základe inej právnej skutočnosti, než ich kúpou (predajom) podľa podmienok v ňom ustanovených, alebo ktoré tejto osobe poskytol predávajúci v súvislosti s ich skúšobným alebo prechodným užívaním a bez toho, aby na túto osobu zároveň došlo k prevodu vlastníctva k ním z predávajúceho.
- Pri reklamáciách vad telekomunikačných zariadení v prípadoch, ktoré má na zreteľi bod 1, postupuje osoba v ňom uvedená podľa príslušnej zmluvy alebo iného právneho aktu, na základe ktorého ich získala do svojho vlastníctva a ostatné osoby, podľa osobitných postupov, ktoré s nimi predávajúci dohodol.

Článok 19

- Obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s. nezodpovedá kupujúcemu podľa zákona a tohto reklamačného poriadku za vady telekomunikačných zariadení a ich príslušenstva, ktoré si zakúpili kupujúci od jej obchodných zástupcov, ktorí im ich predali z vlastného svojho majetku alebo z majetku iných svojich obchodných partnerov, alebo obchodných partnerov obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. a to pod svojím vlastným alebo obchodným menom týchto partnerov, na svoj vlastný alebo ich účet a to bez ohľadu na to, z akých zdrojov takto nimi predané telekomunikačné zariadenia pochádzali alebo ich nadobudli.
- V prípadoch uvedených v bode 1 zodpovedá kupujúcemu za vady u obchodného zástupcu Orange Slovensko, a.s. kúpeného telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva priamo ten jej obchodný zástupca, ktorý mu ho predal alebo ten jeho obchodný partner, v ktorého zastúpení, mene a na ktorého účet konal pri jeho predaji a prípadnú reklamáciu vady, ktorú uplatňuje u neho kupujúci, a týkajúcu sa tohto telekomunikačného zariadenia, vybavuje vo svojom vlastnom mene a na svoj vlastný účet a podľa svojho vlastného reklamačného poriadku alebo takéhoto poriadku zodpovedajúcich vlastných pravidiel alebo podľa reklamačného poriadku alebo takéhoto poriadku zodpovedajúcich vlastných pravidiel toho jeho obchodného partnera, ktorého pri jeho predaji kupujúcemu zastupoval ako jeho zástupca.

Článok 20

- Pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady telekomunikačných služieb verejnej mobilnej telekomunikačnej siete, ktorú prevádzkuje obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s. a ktoré poskytuje jej užívateľom na základe zmlúv o pripojení, vrátane reklamácií cien účtovaných za poskytovanie týchto služieb, ako aj prípadných reklamácií väd, ktoré uplatňujú títo užívatelia ako zákazníci obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. na základe tejto zmluvy o pripojení vydanéj SIM karte, sa postupuje podľa Všeobecných podmienok poskytovania verejných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom verejnej telefónnej siete spoločnosti Orange Slovensko, a.s. vydaných podľa § 39 a nasledujúcej zákona č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou uvedenej zmluvy alebo v prípade poskytovania služieb formou predplatenéj verejnej mobilnej telekomunikačnej služby PRIMA a/alebo Orange Click podľa Všeobecných podmienok poskytovania verejnej mobilnej telekomunikačnej služby PRIMA a/alebo Orange Click obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s.
- Reklamácie podľa bodu 1 uplatňujú zákazníci obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. priamo na jej Reklamačnom oddelení Obchodného úseku v sídle obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., Prievozská 6/A, 821 09 Bratislava, pričom svoju reklamáciu týkajúcu sa výlučne iba vady SIM karty, uplatnia priamo na tom jej predajnom mieste v zmysle článku 3 písm b) tohto reklamačného poriadku, na ktorom uzavreli zmluvu o pripojení, na základe ktorej im bola táto SIM karta vydaná.

Článok 21

- Reklamačné konania, začaté do 30. 6. 2007, sa dokončia podľa ustanovení zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.
- Reklamačné konania, začaté do 1. 11. 2008, sa dokončia podľa ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v takom znení, v akom bol tento zákon platný a účinný do 31. 10. 2008.

Článok 22

- Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.
- Podľa tohto reklamačného poriadku a pri splnení v ňom ustanovených podmienok, postupuje maloobchodná predajňa obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. ako aj jej iné predajné miesto podľa neho odo dňa jeho účinnosti.

Článok 23

- Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 11. 2008.