



Reklamačný poriadok obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s.

V súlade s ustanoveniami zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka 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 Mestského súdu Bratislava III, 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 doplňujúceho vybavenia k nim (ďalej aj ako „telekomunikačné zariadenia“), vecí s digitálnym prvkom a vady digitálneho plnenia, na ktoré bola poskytnutá záruka a ktoré si zakúpili spotrebiteľia (ďalej len „kupujúci“) v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka o predaji tovaru v obchode alebo v režime predaja na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov obchodníka v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa od obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s. (ďalej aj „predávajúci“). Tento reklamačný poriadok zároveň určuje miesta, na ktorých môže kupujúci uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamáciu“) a požiadať o odstránenie vady, ktorá sa na zakúpených telekomunikačných zariadeniach a digitálnom plnení vyskytla po ich prevzatí v záručnej lehote 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 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 toto vymedzené v článku 3 písmene b) reklamačného poriadku alebo v režime predaja na diaľku v rámci služby Nákup na diaľku alebo Predaj mimo prevádzkových priestorov obchodníka od obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., pričom ak z príslušného ustanovenia reklamačného poriadku nevyplýva nič 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 zodpoved-

nosti za vady telekomunikačných zariadení, ich príslušenstva a doplňujúceho vybavenia k nim a digitálneho plnenia, ktoré kupujúci nadobudli kúpou z vlastníctva obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., ako predávajúceho v jej predajnej sieti alebo v režime predaja na diaľku v rámci služby Nákup na diaľku alebo v rámci služby Predaj mimo prevádzkových priestorov obchodníka, pri vybavovaní reklamácií a pri odstraňovaní vady, ktorá sa na nich vyskytla po ich prevzatí v záručnej lehote a vady, ktorú mali pri prevzatí kupujúcim. Ak z príslušného ustanovenia reklamačného poriadku nevyplýva nič iné, pod pojmom „vada“ alebo „vada, ktorá sa vyskytla po prevzatí v záručnej lehote“ sa rozumie aj vada, ktorá existovala v čase prevzatia telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva a/alebo doplňujúceho vybavenia k nemu, veci s digitálnym prvkom alebo v čase dodania digitálneho plnenia kupujúcim. V prípade, že sa príslušné ustanovenie (aj v zmysle predchádzajúcej vety) reklamačného poriadku týka väd existujúcich pri prevzatí telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva a/alebo doplňujúceho vybavenia k nemu veci s digitálnym prvkom alebo pri dodaní digitálneho plnenia kupujúcim, pod pojmom „záručná lehota“ sa v ďalšom texte, pokiaľ z príslušného ustanovenia nevyplýva nič 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, 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 pojmmami, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku, sa na účely jeho uplatňovania rozumejú:

a) Predávajúci – 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 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 zrejماً 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 obchod-

- nom zastúpení. Tieto subjekty sú definované v písmene b), pod bodom bc) tohto článku.
- b) Predajné miesto obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., tvoriace 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) Kupujúci:
- ca) každá fyzická alebo právnická osoba, ktorá si ako spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov zakúpila telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo, vec s digitálnym prvkom alebo digitálne plnenie od obchodnej spoločnosti Orange Slovensko, a.s., na jej predajnom mieste podľa písmena b) tohto článku alebo v režime predaja na diaľku v rámci služby Nákup na diaľku alebo Predaj mimo prevádzkových priestorov obchodníka 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. 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 podniku alebo jeho časti.
- d) Kúpa (predaj) telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva – tiež výmena chybného 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 bezchybný v rámci zodpovednosti za jeho vady v záručnej lehote.
- e) Záručná oprava – oprava, ktorá sa má vykonať alebo sa vykonala v rámci záručnej lehoty podľa zákonnej záruky alebo spotrebiteľskej záruky poskytnutej predávajúcim na telekomunikačné zariadenie, jeho príslušenstvo, vec s digitálnym prvkom a digitálne plnenie. 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, prevzatia veci s digitálnym prvkom alebo dodania digitálneho plnenia.
- f) Miesto na uplatnenie vád (ďalej len „reklamácia“) 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 lehoty podľa tohto reklamačného poriadku a v prípade uplatnenia reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie adresa Orange Slovensko, a.s., Logistické centrum, Nádražná 39, 900 28 Ivanka pri Dunaji.
- g) Reklamácia – uplatnenie zodpovednosti za vady telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva, veci s digitálnym prvkom a digitálneho plnenia.
- h) Vybavenie 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 – vyjadrenie 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 15 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.

Druhá časť Zodpovednosť predávajúceho

Článok 4

1. Obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s. (ďalej len „predávajúci“) zodpovedá kupujúcemu za to, že telekomunikačné zariadenie, jeho príslušenstvo, vec s digitálnym prvkom a digitálne plnenie, ktoré si zakúpil z jej vlastníctva na niektorom z predajných miest v zmysle článku 3 písm. b) alebo v režime predaja na diaľku v rámci služby Nákup na diaľku alebo v rámci Predaja mimo prevádzkových priestorov obchodníka je v súlade s dohodnutými

a všeobecnými požiadavkami podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

3. Pri predaji je predávajúci, resp. predajné miesto povinné vydať kupujúcemu doklady o kúpe telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva v štruktúre, ktorú v rámci jednotlivých ponukových (predajných) akcií určí osobitne predávajúci. Predávajúci, resp. 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 ním zakúpenom telekomunikačnom zariadení, jeho príslušenstve, veci s digitálnym prvkom a digitálnom plnení. Toto právo kupujúceho sa však nevzťahuje na vadu telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva, na vadu veci s digitálnym prvkom a digitálneho plnenia, za ktorú predávajúci nezodpovedá.
2. Ak sa vada prejaví do uplynutia šiestich mesiacov od plnenia, považuje sa za vadu, ktorá existovala už v čase plnenia. To neplatí, ak sa preukáže opak alebo ak je tento predpoklad nezlučiteľný s povahou veci alebo vady.
3. Ak ide o vadu, ktorá neexistovala v čase prevzatia tovaru kupujúcim, kupujúci je povinný ju vytknúť do šiestich mesiacov od jej zistenia, najneskôr však do uplynutia záručnej lehoty, ak nie je v záručnom liste uvedené inak.
4. Ak kupujúci neuplatní u predávajúceho svoje právo na reklamáciu vady u neho zakúpeného telekomunikačného zariadenia v záručnej lehote, toto jeho právo zanikne. Na reklamáciu vady zakúpeného telekomunikačného zariadenia, ktorú kupujúci uplatní u predávajúceho po uplynutí jeho záručnej lehoty, sa neprihliadne.
5. Predajné miesto predávajúceho, na ktorom kupujúci uplatnil právo zo zodpovednosti predávajúceho za ním 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 sa reklamácii nemôže vyhovieť na mieste a ihneď alebo v celom rozsahu, ako aj vtedy, ak sa vôbec nevyhoví reklamácii kupujúceho. Podrobnejšie sú náležitosti tohto dokladu upravené v článku 14 reklamačného poriadku.
7. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o reklamácii bezodkladne po uplatnení reklamácie, kde uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.

Článok 6

1. Predávajúci zodpovedá kupujúcemu za vady predaného telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva, veci s digitálnym prvkom alebo digitálneho plnenia z jeho vlastníctva, ktoré:
 - a) existovali pri ich prevzatí kupujúcim,
 - b) sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej lehoty,

- c) sa vyskytli po ich prevzatí kupujúcim v priebehu záručnej lehoty poskytnutej predávajúcim nad rozsah práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady (tzv. spotrebiteľská záruka) za podmienok uvedených v záručnom liste.
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 lehoty 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 lehota naň poskytnutá,
 - c) kupujúci uplatní po uplynutí záručnej lehoty 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 lehota (spotrebiteľská záruka) ako záručná lehota 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 nepovoľuje 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 v kupujúcemu iným preukázateľným spôsobom oznámených autorizovaných servisných strediskách,
 - cb) iných zrejmych 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 upozoreniami 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,
- d) v ostatných prípadoch uvedených v záručnom liste alebo návode ich výrobcu alebo predávajúceho.

Predávajúci nezodpovedá za vadu digitálneho plnenia, ktorá bola spôsobená výlučne nenainštalovaním aktualizácie, ak si spotrebiteľ aktualizáciu nenainštaloval v primeranej lehote po jej dodaní a:

- a) obchodník oboznámil spotrebiteľa o dostupnosti aktualizácie a následkoch jej nenainštalovania a b) nenainštalovanie alebo nesprávna inštalácia spotrebiteľom neboli spôsobené nedostatkami v návode na inštaláciu poskytnutom spotrebiteľovi predávajúcim.

Článok 8

Lehoty na uplatnenie reklamácie

1. Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia telekomunikačného zariadenia a jeho príslušenstva kupujúcim, a pokiaľ predávajúci v záručnom liste k nemu, prípadne v inom rovnocennom doklade výslovne neposkytol kupujúcemu dlhšiu záručnú lehotu, je záručná lehota:
 - a) dvadsaťštyri mesiacov na telekomunikačné zariadenie,
 - b) dvadsaťštyri mesiacov na príslušenstvo telekomunikačného zariadenia,
 - c) dvadsaťštyri mesiacov na doplňujúce vybavenie k telekomunikačnému zariadeniu.
2. V prípade digitálneho plnenia začína záručná lehota plynúť, keď sa digitálne plnenie sprístupní spotrebiteľovi do fyzického alebo do virtuálneho priestoru, ktorý si spotrebiteľ na tento účel zvolil. Záručná lehota je v prípade digitálneho plnenia dvadsaťštyri mesiacov.
3. Ak je záručná lehota poskytnutá na telekomunikačné zariadenie a/alebo jeho príslušenstvo výrobcom dlhšia ako záručná lehota uvedená v čl. 8 bode 1 písm. a), b) a c) reklamačného poriadku alebo záručná lehota poskytnutá predávajúcim v záručnom liste, táto dlhšia záručná lehota poskytnutá výrobcom nezakladá žiadne práva kupujúceho voči predávajúcemu na dlhšiu záručnú lehotu, ako táto vyplýva z ustanovenia čl. 8 bodu 1 písm. a), b) a c) reklamačného poriadku alebo zo záručného listu, pokiaľ predávajúci túto dlhšiu záručnú lehotu 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 lehote uvedené, že táto sa vzťahuje aj na ďalšie osoby, ktoré telekomunikačné zariadenie a jeho príslušenstvo postupne nadobudnú.
4. Záručný list obsahuje meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania, obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej lehoty a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
5. Ustanovenia bodov 1 a 3 tohto článku sa primerane vzťahujú aj na ostatné podmienky záruky poskytnutej výrobcom alebo servisným miestom (strediskom).
6. Pri výmene reklamovaného telekomunikačného zariadenia za nové začne plynúť od jeho prevzatia nová záručná lehota.
7. Ustanovenie bodu 5 tohto článku sa obdobne uplatní aj na príslušenstvo a doplňujúce vybavenie telekomunikačného zariadenia.
8. Do záručnej lehoty sa nepočíta lehota medzi dňom, keď 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.

Tretia časť

Postup pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady

Konanie o reklamácií kupujúceho

Článok 9

Miesto na uplatnenie reklamácie

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť si svoje právo na reklamáciu vady telekomunikačného zariadenia na ktoromkoľvek predajnom mieste predávajúceho alebo v prípade uplatnenia reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie na adrese Orange Slovensko, a.s., Logistické centrum, Nádražná 39, 900 28 Ivanka pri Dunaji.
2. Zoznam predajných miest a ich adresy podľa bodu 1 môže byť uvedený v záručnom liste, prípadne v inom doklade, ktorý dostane od predávajúceho pri odovzdávaní telekomunikačného zariadenia.
3. V prípade, že kupujúci riadne uplatní reklamáciu na predajnom mieste v súlade s ustanoveniami bodov 1 tohto článku, pričom uvedená reklamácia predávajúcim nebola uznaná a zároveň je tu dôvod, kvôli ktorému 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, kvôli ktorému 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, prípadne 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 prípadným 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 reklamácií“).
2. Kupujúci má zákonné právo požadovať, aby na predajnom mieste bola prítomná po celý jeho prevádzkový čas osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie a aby táto osoba tiež ním uplatňovanú reklamáciu na jeho požiadanie od neho kedykoľvek v tomto čase aj prijala.

Článok 11

Lehoty na vybavenie reklamácie

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, môže kupujúci požadovať jej bezplatné odstránenie. Predávajúci vadu odstráni v primeranej lehote. Primeranou lehotou sa rozumie najkratší čas, ktorý predávajúci potrebuje na posúdenie vady a na opravu alebo výmenu veci s prihliadnutím na povahu veci a povahu a závažnosť vady. Predávajúci poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o reklamácií bezodkladne po uplatnení reklamácie kupujúcim. Predávajúci v potvrdení o reklamácií uvedie lehotu, v ktorej vadu odstráni. Táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť.
2. Ak predávajúci odmietne reklamáciu, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamovať opakovane a predávajúci nemôže odmietnuť takú reklamáciu.

Článok 12

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, prípadne iných dokladov, vyžiadaných podľa potreby predávajúcim, z ktorých je nepochybne zrejmé, že tento bol zakúpený u predávajúceho a že záručná lehota 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 reklamácií), ktorú kupujúci:
 - a) uplatní oneskorene po uplynutí určenej záručnej lehoty alebo ak zistenie tejto podmienky z dôvodov na strane kupujúceho nie je možné preto, že tento nepredložil doklad vyžadovaný pri uplatňovaní reklamácie kupujúcim podľa predchádzajúcich bodov tohto článku alebo iný hodnoverný doklad vystavený predávajúcim alebo predávajúcim potvrdený, ktoré by nepochybne potvrdzovali, že na ním reklamované telekomunikačné zariadenie sa vzťahuje tento reklamačný poriadok, tzn. že ním bol zakúpený u predávajúceho a z jeho majetku alebo tieto skutočnosti nepreukázal iným hodnoverným spôsobom,
 - b) v prípadoch, v ktorých kupujúci predloží predávajúcemu ním reklamované telekomunikačné zariadenie bez niektorej jeho chýbajúcej súčasti alebo ak má ísť 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 si kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba je povinná poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (zákon č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka). 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 13

1. Predávajúci neuzná reklamáciu mechanicky 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 nesporne zrejmé, že ich zničenie, poškodenie alebo znečistenie nemohla spôsobiť kupujúcim reklamovaná vada.

Článok 14

1. Predávajúci je povinný s kupujúcim vždy spísať písomné potvrdenie o vytknutí vady (ďalej len „protokol o reklamácií“), a to aj v prípade, ak z dôvodov ustanovených v tomto reklamačnom poriadku je už od začiatku uplatnenia reklamácie zrejmé, že túto nemôže uznať.
2. 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 to, 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 lehote 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 15

1. Ak osoba oprávnená na vybavenie reklamácie jej prevzením zistí, že reklamácia sa podala kupujúcim včas, v určenej záručnej lehote a že kupujúcim reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá predávajúci, má kupujúci tieto práva:
 - a) Predávajúci opraví alebo vymení vec v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu veci a účel, na ktorý kupujúci vec požadoval.
 - b) Kupujúci má právo zvoliť si odstránenie vady výmenou veci alebo opravou veci. Kupujúci si ne-

- môže zvoliť spôsob odstránenia vady, ktorý nie je možný alebo ktorý by v porovnaní s druhým spôsobom odstránenia vady spôsobil predávajúcemu neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by mala vec bez vady, na závažnosť vady a na skutočnosť, či by druhý spôsob odstránenia vady spôsobil kupujúcemu značné ťažkosti.
- c) Predávajúci môže odmietnuť odstránenie vady, ak oprava ani výmena nie sú možné alebo ak by si vyžadovali neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti vrátane okolností podľa bodu b) tohto článku.
 - d) Na primeranú zľavu ním reklamovaného telekomunikačného zariadenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty ak:
 1. predávajúci vec neopravil ani nevymenil,
 2. predávajúci vec neopravil ani nevymenil v súlade s § 623 ods. 4 a 6,
 3. predávajúci odmietol odstrániť vadu z dôvodov podľa bodu c),
 4. vec má rovnakú vadu napriek oprave alebo výmene veci,
 5. vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje okamžitú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,
 6. predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
2. V prípadoch, v ktorých na základe oprávnenej reklamácie vady telekomunikačného zariadenia vznikne kupujúcemu právo na jeho výmenu za bezchybné, predávajúci toto vymení za telekomunikačné zariadenie rovnakej značky a typu.
3. Ak predávajúci nemá k dispozícii na výmenu telekomunikačné zariadenie 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 chybné telekomunikačné zariadenie predávajúcemu zároveň vráti.
4. Pokiaľ kupujúci nebude súhlasiť s výmenou ním reklamovaného chybného telekomunikačného zariadenia za bezchybné 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.
5. Ustanovenia tohto článku sa primerane uplatnia aj na príslušenstvo telekomunikačného zariadenia a doplňujúce vybavenie v záručnej lehote.
6. Ak predávajúci zodpovedá za vadu digitálneho plnenia, kupujúci má voči nemu právo na odstránenie vady, právo na primeranú zľavu z ceny alebo právo od zmluvy odstúpiť.
7. Ak sa do uplynutia jedného roka po dodaní digitálneho plnenia, ktoré sa dodáva jednorazovo alebo ako súbor jednotlivých plnení, prejaví vada, obchodník nesie dôkazné bremeno, že digitálne plnenie v čase dodania túto vadu nemalo.
8. Predávajúci odstráni vadu digitálneho plnenia v primeranej lehote po tom, čo kupujúci vytkol vadu, bezplatne a bez spôsobenia závažných ťažkostí kupujúcemu s ohľadom na povahu digitálneho plnenia a účel, na ktorý spotrebiteľ digitálne plnenie požadoval.
9. Predávajúci môže odstránenie vady odmietnuť, ak odstránenie nie je možné alebo ak by mu spôsobilo neprimerané náklady s ohľadom na všetky okolnosti, najmä na hodnotu, ktorú by malo digitálne plnenie bez vady a na závažnosť vady.
 10. Kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny, ak sa digitálne plnenie dodáva za protiplnenie, ktoré spočíva v zaplatení ceny alebo môže odstúpiť od zmluvy aj bez poskytnutia dodatočnej primeranej lehoty, ak:
 - a) odstránenie vady nie je možné alebo by spôsobilo predávajúcemu neprimerané náklady,
 - b) predávajúci neodstráni vadu podľa bodu 8,
 - c) digitálne plnenie má rovnakú vadu napriek snahe predávajúceho vadu odstrániť,
 - d) vada je takej závažnej povahy, že odôvodňuje právo spotrebiteľa na okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy,
 - e) predávajúci vyhlásil alebo je z okolností zrejmé, že vadu neodstráni v primeranej lehote alebo bez spôsobenia závažných ťažkostí pre kupujúceho.
 11. Ak sa digitálne plnenie dodáva počas dohodnutej lehoty, spotrebiteľ má právo na zľavu z ceny len za čas, v ktorom digitálne plnenie nespĺňalo dohodnuté a všeobecné požiadavky podľa Občianskeho zákonníka.

Článok 16

1. Pokiaľ kupujúcemu v zmysle ustanovení reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných právnych 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 prevzatie 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 výzvy predávajúceho, prevziať.
2. Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 1 tohto článku telekomunikačné zariadenie ani do 15 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať telekomunikačné zariadenie vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predajcu na prevzatie telekomunikačného zariadenia, považuje sa neprevzaté telekomunikačné zariadenie za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci 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.
3. V prípade, že kupujúci neprevezme telekomunikačné zariadenie v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie telekomunikačného zariadenia paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 1,66 € za každý, aj začatý deň uloženia a v prípade, že kupujúci neprevezme telekomunikačné zariadenie v lehote do 6 mesiacov 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 predať a proti utrženej kúpnej cene započítať celkovú sumu paušálnej náhrady za vynaložené náklady v zmysle tohto bodu, ako aj ostatné svoje pohľadávky voči kupujúcemu. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predávajúci kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predávajúci bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predávajúci môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predávajúci účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.

4. Ustanovenia tohto článku sa primerane uplatnia aj na príslušenstvo telekomunikačného zariadenia a doplňujúce vybavenie.

Štvrtá časť Spoločné, prechodné, záverečné a zrušovacie ustanovenia

Článok 17

1. Tento reklamačný poriadok neupravuje prípady zodpovednosti predávajúceho za vady telekomunikačných zariadení, vecí s digitálnym prvkom a digitálnych plnení 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 nim z predávajúceho.
2. Pri reklamáciách väd telekomunikačných zariadení, vecí s digitálnym prvkom a digitálnych plnení v prípadoch, ktoré má na zreteli 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 18

1. Obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s., nezodpovedá kupujúcemu podľa zákona a tohto reklamačného poriadku za vady telekomunikačných zariadení, ich príslušenstva, vecí s digitálnym prvkom alebo digitálnych plnení, ktoré si zakúpil kupujúci od jej obchodných zástupcov, ktorí mu 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.

2. V prípadoch uvedených v bode 1 zodpovedá kupujúcemu za vady u obchodného zástupcu Orange Slovensko, a.s., kúpeného telekomunikačného zariadenia, jeho príslušenstva, vecí s digitálnym prvkom alebo digitálneho plnenia 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, vecí s digitálnym prvkom a digitálneho plnenia, vybavuje vo svojom vlastnom mene a na svoj vlastný účet a podľa svojho vlastného reklamačného poriadku alebo takémuto poriadku zodpovedajúcich vlastných pravidiel, alebo podľa reklamačného poriadku, alebo takémuto poriadku zodpovedajúcich vlastných pravidiel toho jeho obchodného partnera, ktorého pri jeho predaji kupujúcemu zastupoval ako jeho zástupca.

Článok 19

1. Pri uplatňovaní práva zo zodpovednosti za vady verejne dostupných elektronických komunikačných služieb prostredníctvom siete, ktorú prevádzkuje obchodná spoločnosť Orange Slovensko, a.s., a ktoré poskytuje jej užívateľom na základe zmlúv o poskytovaní verejných služieb 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 príslušnej zmluvy o poskytovaní verejných služieb, sa postupuje podľa príslušných všeobecných podmienok na konkrétnu službu, ktorej sa reklamácia týka, vydaných podľa zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou uvedenej zmluvy. Všeobecné podmienky sú zverejnené na www.orange.sk.
2. 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., Metodova 8, 821 08 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 poskytovaní verejných služieb, na základe ktorej im bola táto SIM karta vydaná.

Článok 20

1. Reklamačné konania začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa predpisov účinných do 30. júna 2024. Právne účinky úkonov, ktoré nastali pri uplatnení reklamácií pred 1. júlom 2024, zostávajú zachované.

Článok 21

1. Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.
2. 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 miesta podľa neho odo dňa jeho účinnosti.

Článok 22

1. Tento reklamačný poriadok v plnom rozsahu nahrádza doteraz platný a účinný reklamačný poriadok. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. 7. 2024.

Orange Slovensko, a.s.