

Příloha č. 4 – Reklamační řád dodavatele – Reklamace vyúčtování a služeb

Postup při řešení reklamací se řídí dokumentem Všeobecné podmínky poskytování služeb, který je v platném znění k dispozici na www.o2.cz.

Lhůta pro podání reklamace

Reklamaci vyúčtování je potřeba podat do 2 měsíců ode dne doručení vyúčtování a reklamaci služby do 2 měsíců ode dne jejího vadného poskytnutí.

Lhůta pro vyřízení reklamace

Lhůta pro vyřízení reklamace činí jeden kalendářní měsíc. Ve výjimečných situacích, kdy je např. nezbytné komunikovat s dodavatelem v zahraničí, se doba vyřízení může prodloužit na dva měsíce.

Splatnost faktur

Reklamace nemá vliv na splatnost reklamované faktury

Způsob uplatnění reklamace

- Prostřednictvím dedikovaného obchodního zástupce
- Přes O2 Chat na www.mojeo2.cz a www.o2.cz každý den od 7:00 do 17:00.
- Osobně v kterékoli O2 Prodejně.
- Telefonicky na bezplatné lince xxx xxx xxx (ze zahraničí +420 xxx xxx xxx).
- Písemně na adrese O2 Czech Republic a.s., Reklamační oddělení, Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 - Michle.

Informace o podané reklamaci

Všechny informace o reklamaci jsou uvedeny v internetové samoobsluze internetového portálu Moje O2 v sekci Objednávky a požadavky. Portál uvádí, v jakém stavu reklamace je, jestli už byla uzavřena, a případné vyjádření k jejímu vyřízení. O vyřízení reklamace je informace podávána rovněž e-mailem, popř. klasickým dopisem.

Reklamace zakoupeného HW

Reklamaci zakoupeného HW je možné vyřídit online prostřednictvím portálu www.firemnotelefony.cz přes tlačítko „Reklamace“ v hlavním menu. Zboží pak následně osobně doručit na prodejnu O2 nebo si sjednat zdarma svoz kurýrem. Kurýr vyzvedne HW přímo v lokalitě zákazníka a opravený ho poté přiveze zpět. Reklamovat lze zboží, které bylo

zakoupeno na portálu www.firemnitelefony.cz nebo jiném prodejním místě O2. Oprava je zajištěna v autorizovaném servisu. U reklamací předaných osobně na prodejně O2 je nabídnuta zápujčka náhradního telefonu po dobu opravy zdarma.

Lhůty pro vyřízení reklamace se, obdobně jako v případě služeb a vyúčtování, řídí platnou legislativní úpravou. Přístup na portál www.firemnitelefony.cz si lze zajistit přes linku *77 nebo prostřednictvím O2 obchodního zástupce.