

Nové znenie upravených bodov záručných podmienok spoločnosti Sony Ericsson

1) Swap/IMEI

Pri výmene základnej dosky (výmena dielu) mobilného telefónu (ďalej iba „MT“ alebo „prístroj“) sa v prípade posudzovania nároku na odstúpenie od kúpnej zmluvy počítanie väd MT neprerušuje.

2) Diagnostický poplatok pri porušení záručných podmienok (oxidácia, mechanické poškodenie aj.)

Od 1.4.2011 Sony Ericsson na seba preberá náklady spojené s diagnostikou a na predajcu budú účtované iba poplatky spojené s prepravou vo výške **6.67€** bez DPH (8€ s DPH).

3) Diagnostický poplatok pri opakovanej diagnostike

V prípade, ak predajca neodošle v riadnom termíne prístroj na odstúpenie od kúpnej zmluvy svojmu dodávateľovi a zašle MT na opakovanú diagnostiku do servisu, budú náklady spojené s opakovanou diagnostikou účtované na predajcu vo výške 15.90€ bez DPH (19.08€ s DPH vrátane prepravy).

Za opakovanú diagnostiku sa považuje diagnostika (bez ohľadu na jej výsledok), ktorá nasleduje bezprostredne po predchádzajúcej diagnostike, pričom táto predošlá diagnostika potvrdila vadu MT a samotný prístroj bol vrátený späť bez opravy. Za opakovanú diagnostiku se nepovažuje prípad, keď medzi dvoma diagnostikami, z ktorých prvá potrdila vadu MT, bola vykonaná oprava MT, alebo ak prvá diagnostika nepotvrdila žiadnu vadu a po určitej dobe zákazník reklamuje inú vadu.

4) Poplatok pri obdržaní MT nepochádzajúceho z oficiálnej distribúcie

V prípade, ak predajca odošle do servisného strediska na záručnú opravu prístroj nepochádzajúci z oficiálnej distribúcie pre Českú alebo Slovenskú republiku, alebo nespádajúci pod Európsku záruku spoločnosti Sony Ericsson, bude záručná oprava MT odmietnutá. MT bude vrátený späť bez opravy pričom na predajcu budú preúčtované náklady servisu vo výške 15.90€ bez DPH (19.08€ s DPH vrátane prepravy).

5) Reklamácia príslušenstva pochádzajúceho z obchodného balenia telefónu

Batéria. V prípade sťažnosti implikujúcej potenciálnu vadu batérie (napr. slabá výdrž batérie, vypínanie a pod.) pochádzajúcej z obchodného balenia MT musí byť zaslaný do servisu taktiež samotný mobilný telefón. V prípade, že MT nebude zaslaný, bude záručná oprava odmietnutá, z dôvodu nemožnosti náležitého posúdenia. Batéria bude zaslaná späť bez opravy pričom na predajcu budú preúčtované poplatky spojené s prepravou vo výške 6.67€ bez DPH (8€ s DPH).

Pamäťová karta. Pri reklamácií pamätevej karty (napr. zákazník reklamuje problém s ukladaním alebo čítaním dát a pod.) je nutné zaslať do servisu aj samotný MT tak, aby sa vylúčila vada SW alebo čítačky pamätevej karty, ktorá môže spôsobovať reklamovanú vadu. V prípade, že MT nebude zaslaný, bude záručná oprava odmietnutá z dôvodu nemožnosti náležitého posúdenia. Pamäťová karta bude zaslaná späť bez opravy pričom na predajcu budú preúčtované poplatky spojené s prepravou vo výške 6.67€ bez DPH (8€ s DPH). Pre správne posúdenie reklamácie je taktiež dôležité ponechať na karte zákazníkom nahrané súbory, ktoré môžu byť príčinou reklamovaného problému.

Sluchátka, Dátový kábel, Nabíjačka a pod. V prípade, ak predajca vylúčil samotnú vadu prístroja pred jeho odoslaním do servisného strediska, napr. skúškou s rovnakým funkčným príslušenstvom, potom nie je nutné zasielať do servisu aj samotný prístroj, postačuje odoslať iba vadné príslušenstvo. V prípadoch, kde vada prístroja nebola predajcom vylúčená, je potrebné pre správne posúdenie vady odoslať do autorizovaného servisného strediska taktiež samotný MT.

V prípade, ak prístroj nebude zaslaný (záručný list však musí byť zaslaný vždy), prípadná výmena príslušenstva nebude poznačená do záručného listu. Nedochádza ani k predĺženiu záručnej doby na telefón po dobu opravy/výmeny príslušenstva a to z dôvodu, že zákazník po dobu opravy i naďalej užíval svoj prístroj.

Dôležité upozornenie

V prípade zaslania MT do servisu, je potrebné upozorniť zákazníka na nutnosť vykonania zálohy dát (napr. na pamäťovú kartu, resp. iným spôsobom pokiaľ je reklamovaná pamäťová karta) pred samotným zaslaním prístroja do servisu. Pri diagnostike MT bude prístroj vždy uvedený do továrenského nastavenia čím dôjde k zmazaniu užívateľských dát.

Pravidlá pre odstúpenie od kúpnej zmluvy spoločnosti Sony Ericsson

Odstúpenie od kúpnej zmluvy pri predaji podľa občianskeho zákonníka je možné v nasledujúcich prípadoch:

- **Neodstrániteľná vada.** Pri výskyte neodstrániteľnej vady na mobilnom telefóne, ktorá bráni riadnemu užívaniu mobilného telefónu na účel, ku ktorému je určený. Neodstránenie vady musí byť doložené servisným listom s vyjadrením o „Neopraviteľnosti MT“. Pozor: Vady, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci (napr. funkčný MT, ale opotrebenie krytov (ošúchanie farby) nad rámec bežného opotrebenia) - v takýchto prípadoch nevzniká nárok na odstúpenie od kúpnej zmluvy, zákazník má však nárok na primeranú zľavu z ceny MT. Výška zľavy je vecou dohody medzi predávajúcim a kupujúcim. Pri určení výšky zľavy sa prihliadne k tomu, o koľko sa v dôsledku vady znížila obvyklá cena MT.

- **Prekročenie doby opravy.** V prípade prekročenia doby pre vybavenie reklamácie vrátane záručnej opravy (viac ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie kupujúcim). Prekročenie musí byť doložené potvrdením autorizovaného servisného strediska o „Prekročení doby opravy“.

- **3 rôzne vady v jeden okamžik.** V prípade, ak mobilný telefón vykazuje súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v jeho riadnom užívaní. Pozor: Je potrebné rozlišovať medzi vadou mobilného telefónu a jeho súčastí (súčasť veci podľa §120 Občianskeho zákonníka) a vadou príslušenstva (§121 Občianskeho zákonníka). Iba batéria sa považuje za súčasť mobilného telefónu podľa §120, ostatné predmety z obchodného balenia (slúchadlá, nabíjačka, dátový kábel, pamäťová karta a pod.) sú podľa zákona (§121) iba príslušenstvom hlavnej veci (mobilného telefónu). **Odstúpenie od kúpnej zmluvy je možné iba v prípade, ak 3 rôzne vady v jeden okamžik vykazuje samotný mobilný telefón (vrátane batérie)** pričom tieto vady musia byť potvrdené diagnostickým vyjadrením autorizovaného servisného strediska. Pozor: MT nesmie byť zaslaný na opravu, ale iba na diagnostiku. Po oprave už nie je možné odstúpenie.

- **3x rovnaká vada postupne.** V prípade výskytu tretej rovnakej vady mobilného telefónu (vrátane batérie), ktorá bráni v jeho riadnom užívaní. Pozor: Je potrebné opäť rozlišovať medzi vadou samotného mobilného telefónu a vadou príslušenstva. **Odstúpenie od kúpnej zmluvy je možné iba v prípade, ak 3 rovnaké vady vykazoval samotný mobilný telefón (vrátane batérie)** a nie príslušenstvo MT, pričom dvoje odstránenie vady v minulosti musí byť

doložené servisnými protokolmi a opätovný súčasný výskyt musí byť potvrdený diagnostickým vyjadrením autorizovaného servisného strediska. Pozor: MT nesmie byť zaslaný na opravu, ale iba na diagnostiku. Po oprave už nie je možné odstúpenie.

Poznámka k vadám príslušenstva:

Vadné príslušenstvo (§121 Občianskeho zákonníka) mobilného telefónu (nabíjačka, dátový kábel, slúchadlá, pamäťová karta a pod.) sa NIKDY NEOPRAVUJE. V prípade uznania vady, dochádza v autorizovanom servisnom stredisku vždy k jeho VÝMENE za nové. Zákazník vždy obdrží nové príslušenstvo. Nedochádza ani k načítavaniu vád na samotnom príslušenstve a to z dôvodu, že pri akejkolvek vade príslušenstva sa fakticky jedná vždy o prvú vadu na danom/novom príslušenstve.

Podmienky nutné pre uplatnenie nároku na odstúpenie u dodávateľa MT:

- Mobilný telefón alebo niektorá jeho časť nesmie vykazovať známky poškodenia alebo používania v rozpore so záručnými podmienkami alebo návodom na používanie. Rovnako aj SW mobilného telefónu musí byť originálny firmware výrobcu.

- Mobilný telefón musí byť vrátený kompletný (vrátane batérie) a ďalej musí byť vrátené minimálne nasledujúce príslušenstvo:

- Pamäťová karta

- V prípade, že súčasťou obchodného balenia bolo aj neštandardné príslušenstvo (Bluetooth HF, extérne reproduktory, navigačný SW na ľubovoľnom nosiči a pod.), tak je potrebné vrátiť aj toto neštandardné príslušenstvo.

Nie je nutné vracieť: Originálny obal, CD s ovládačmi, manuály, nabíjačku, dátový kábel, klasické HF, čítačku pamäťových kariet.

- Pokiaľ zmluva medzi predajcom a jeho dodávateľom nestanoví inak, odstúpenie od kúpnej zmluvy musí byť uplatnené u dodávateľa tovaru (oficiálneho distribútora) do 30 kalendárnych dní od posledného servisného úkonu. V prípade prekročenia doby, pri opakovanej vade alebo viacerých vadách súčasne, môže predajca využiť inštitút platenej opakovanej diagnostiky (podľa bodu č.3). Pozor aj pri platenej opakovanej diagnostike musí byť prístroj v záruke. Po uplynutí záručnej doby už nie je možné odstúpenie od kúpnej zmluvy.



Sony Ericsson
make.believe

Základné informácie pre predajcov o záručných podmienkach spoločnosti Sony Ericsson

V platnosti od 1.4.2011



Sony Ericsson
make.believe