Reklamačný poriadok spoločnosti ANDREA SHOP, s.r.o.

Tento reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len Občiansky zákonník) v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky a vzťahuje sa na spotrebný tovar, u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby (ďalej len „reklamácie“).

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovar predávaný spoločnosťou ANDREA SHOP, s.r.o., so sídlom Galantská cesta 5855/22, 929 O1 Dunajská Streda, IČO: 36277151, so zápisom v OR vedenom Okresným súdom Trnava, Oddiel: Sro, Vložka č.: 17761/T a všetkými jej predajňami na území Slovenskej republiky, ako aj tovar predávaný prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke predávajúceho (ďalej len “predávajúci").

1.2. Kupujúcim je subjekt, ktorý uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu a kúpil od predávajúceho tovar v rámci jeho predajnej siete, alebo prostredníctvom elektronického obchodu na internetovej stránke predávajúceho a ktorý má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady tovaru. (ďalej len “kupujúci").

1.3. Kupujúcim môže byť fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar, alebo využíva ponúkané služby pre osobnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti, alebo fyzická osoba, ktorá nakupuje tovar alebo vecné plnenia a výkony z poskytnutej služby a tie jej neslúžia na výkon zamestnania, povolania alebo podnikania (ďalej len „spotrebiteľ“). Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito podmienkami sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, ako aj súvisiacimi predpismi, v znení platných noviel.

1.4. Kupujúcim môže byť aj fyzická, alebo právnická osoba, ktorá je zapísaná v obchodnom registri, alebo podniká na základe živnostenského oprávnenia, alebo iného oprávnenia (ďalej len „podnikateľ“). Právne vzťahy predávajúceho s podnikateľom výslovne neupravené týmito podmienkami, alebo zmluvou medzi predávajúcim a kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, a súvisiacimi predpismi.

1.5. Určenou osobou je subjekt oprávnený výrobcom tovaru na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Určená osoba je uvedená v záručnom liste výrobcu, alebo ho predajca spotrebiteľovi na požiadanie poskytne.

1.6. Za zodpovednú osobu (ďalej len „zodpovedná osoba“) sa pre účely tohto reklamačného poriadku považuje subjekt, ktorý prevzal od kupujúceho tovar na opravu v záruke v dôsledku využitia práva kupujúceho, či bude riešiť opravu vadného tovaru v záruke u predajcu, alebo určenej osoby.

1.7. Odborným posúdením sa pre účely tohto reklamačného poriadku rozumie vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou, alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonanie záručných opráv.

1.8. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho. Reklamačný poriadok je umiestnený na viditeľnom mieste v predajniach predávajúceho ako aj na internetovej stránke predávajúceho www.andreashop.sk. Kupujúci bude pred odoslaním

objednávky vyzvaný, aby zaškrtnutím políčka potvrdil, že sa s týmto reklamačným poriadkom oboznámil, prečítal ho, porozumel jeho obsahu a v celom rozsahu s nim súhlasí.

2. Zodpovednosť za vady – poučenie o právach

2.1. Predávaný tovar musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru, alebo hmotnosť a musí byť bez vád a musí zodpovedať záväzným technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

2.2. Vadou sa rozumie zmena (vlastnosti) tovaru, ak jej príčinou je použitie nevhodného alebo nekvalitného materiálu, nedodržanie technológie, príp. nevhodné konštrukčné riešenie. Za vadu nie je možné považovať zmenu vlastností tovaru, ktorá vznikne v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, mechanického poškodenia, nesprávneho používania, nedostatočnej alebo nevhodnej údržby, v dôsledku prirodzených zmien materiálu z ktorého je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia užívateľom či treťou osobou alebo iným nesprávnym zásahom, ako aj zánikom životnosti tovaru, alebo jeho častí.

2.3. Ak má tovar vady o ktorých predávajúci vie, je povinný pri dojednávaní kúpnej zmluvy na ne kupujúceho upozorniť. Ak predávajúci riadne splní svoju povinnosť, nezodpovedá za vady, na ktoré kupujúceho upozornil. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené obvyklým užívaním, alebo spotrebovaním tovaru (napr. batérie, tonery, a pod.). Predávajúci taktiež nezodpovedá za vady, ktorých výskyt pripúšťajú technické normy, technické predpisy a normy jednotlivých výrobcov tovaru (napr. chybné body na LCD paneloch).

2.4. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými zákonom. Záručná doba 24 mesiacov platí pri predaji tovaru na súkromnú potrebu v zmysle § 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka. U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľom, obmedzená. Zákonné práva koncového zákazníka (spotrebiteľa) tým nie sú nijako dotknuté.

2.5. Ak ide o použitý tovar, je záručná doba 12 mesiacov. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie, záručná doba neskončí pred uplynutím tejto lehoty.

2.6. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu, alebo v reklame môže predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej v zákone (Občiansky zákonník). V záručnom liste určí predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. V prípade, ak v ponuke tovarov na www.andreashop.sk, v záručnom liste vydanom kupujúcemu, alebo v reklame je poskytnutá záruka presahujúca rozsah zákonnej záruky, môže si kupujúci uplatniť túto záruku len u výrobcu a to len za podmienok definovaných výrobcom tovaru.

2.7. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Ak to povaha tovaru umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe tovaru.

2.8. Záručná doba plynie odo dňa prevzatia tovaru a/alebo potvrdenia potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť. Ak
záručná doba začína plynúť od iného dňa, ako od dňa prevzatia tovaru kupujúcim, musí sa táto

skutočnosť vyznačiť v záručnom liste.

2.9. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti vady až do doby, keď kupujúci po skončeníopravy bol povinný tovar prevziať sa do záručnej doby nezapočítava. Ak dôjde kvýmenetovaru, začne plynúť záručná doba na tento tovar znova od prevzatia nového tovaru. To istéplatí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka. V prípade výmenytovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru.

2.10. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť bez toho aby sa zhoršila kvalita a úžitkové vlastnosti tovaru, má spotrebitel' právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebitel' môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru, alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za tovar bez vád, ak to spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.

2.12. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má spotrebitel' právo na výmenu tovaru, alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú spotrebiteľovi, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší počet vád tovar riadne užívať. Nemožnosťou tovar riadne užívať sa rozumie, keď je spotrebitel' v dôsledku opakovane sa vyskytujúcej vady, alebo pre väčší počet odstrániteľných vád pomerne dlhý čas vylúčený z používania tovaru, takže nemožno od neho spravodlivo požadovať, aby trpel také obmedzenie. Za väčší počet vád tovaru predaného v obchode možno spravidla považovať aspoň tri vady a za opätovný výskyt vady vyskytnutie tej istej vady po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má spotrebitel' právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

2.13. Spotrebitel' má právo na výmenu vadného tovaru len za taký tovar, ktorý je značkou, typom, prevedením a pod. zhodný s pôvodne odovzdaným tovarom. Momentom uplatnenia niektorého z práv zo zodpovednosti za vady je spotrebitel' svojim prejavom vôle viazaný a nemôže jednostranne voľbu uplatneného práva zmeniť. Právo zo zodpovednosti za vady nemôže u predávajúceho uplatňovať ten, na koho bola vec zmluvne prevedená spotrebiteľom.

2.14. Spotrebitel' je oprávnený odstúpiť od zmluvy vo všetkých prípadoch stanovených právnymi predpismi. Odstúpenie je voči predávajúcemu účinné od okamihu, keď je mu doručené písomné vyhlásenie spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy. V prípade odstúpenia od zmluvy sa zmluva od počiatku ruší a zmluvné strany sú povinné vrátiť všetko, čo si na jej základe poskytli.

2.15. Právo zo zodpovednosti za vady je uplatnené včas, ak dôjde prejav vôle, ktorým kupujúci uplatňuje toto právo, predávajúcemu pred koncom záručnej doby. Ak je právo zo zodpovednosti za vady uplatnené bez toho, aby kupujúci reklamoval vady, z ktorých uplatnené právo vyvodzuje, ide o neurčité, a teda o neplatné uplatnenie práva. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Ak ide o použitý tovar, zaniknú práva zo zodpovednosti za vady, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia použitého tovaru kupujúcim.

3. Záručné podmienky

3.1. Kupujúci je povinný oprávnený pri prevzatí tovaru tento prezrieť a skontrolovať kompletnosť tovaru a príslušných dokladov (daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál, alebo iný dokument potrebný na prevádzku zakúpeného tovaru). Pri osobnom odbere tovaru je kupujúci povinný tovar skontrolovať a zistené zjavné chyby týkajúce sa mechanického poškodenia tovaru, alebo jeho obalu, množstva dodaného tovaru, kompletnosti dokladov, príp. iné zjavné chyby reklamovať ihneď. Pri doručení tovaru kuriérskou službou, alebo poštou je kupujúci v prípade poškodeného

obalu zásielky, alebo zistenia poškodenia samotného tovaru a/alebo jeho nekompletnosti pri jeho prevzatí, povinný na mieste prevzatia tovaru spísať reklamačný protokol zápis o zistených zjavných vadách, o nekompletnosti zásielky, mechanickom poškodení tovaru, jeho obalu, príp. iných zjavných vadách. Nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru si bude môcť kupujúci uplatniť len ak preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim od dopravcu.

3.2. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru, najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia. Neskoršie reklamácie nebudú uznané. Nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru si bude môcť kupujúci uplatniť len ak preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim od dopravcu. Zodpovednosť za poškodenie tovaru v priebehu dopravy nesie dopravca. Prepravovaný tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude kupujúcemu po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava, alebo dodaný nový tovar.

3.3. V prípade, ak tovar odovzdaný kupujúcemu nezodpovedá kvalite uvádzanej predávajúcim na jeho internetovej stránke, je kupujúci povinný oznámiť túto skutočnosť predávajúcemu najneskôr do 2 pracovných dní od prevzatia tovaru. Nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru si bude môcť kupujúci uplatniť len ak preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia kupujúcim od dopravcu.

3.4. Pred prvým použitím kúpeného tovaru je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami riadiť. Práva zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr do uplynutia záručnej doby.

3.5. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy tovaru spôsobené výrobnou chybou.

3.6. Záruka sa nevzťahuje najmä na tovar a vady tovaru, ak : zjavných vád pri prevzatí resp. bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru vadu bola poskytnutá zľava z ceny tovaru. prašnosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi doporučenému prostrediu uvedenému v dokumentácii k tovaru starostlivosti o tovar, prepätím, alebo použitím nevhodného spotrebného materiálu došlo k poškodeniu tovaru podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami, alebo bezpečnostnými predpismi platnými v Slovenskej republike došlo k poškodeniu tovaru šou životnosťou ako je záručná doba na výrobok) zásahom do výrobku inou ako určenou osobou vyššej moci.

3.7. Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar príjme. Dar nie je predaným tovarom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách tovaru, ktoré ponúka kupujúcemu ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. spolu s kúpeným tovarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.

4. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

4.1. Reklamáciu uplatňuje kupujúci v prevádzkach predávajúceho:

– časť Malé Dvorníky alebo v autorizovanom servisnom stredisku. Informácie o autorizovaných servisných strediskách poskytne predávajúci osobne, emailom, alebo telefonicky na čísle + 421 31 590 18 18. Informácie o servisných strediskách sú uvedené aj v originálnych záručných listoch výrobcu a v dokumentácii k tovaru.

4.2. V prípade, že kupujúci využije svoje právo a vyžaduje odstránenie poruchy tovaru opravou a v záručnom liste je pre účely záručných opráv tovaru určený iný subjekt ako predajca, ktorého miesto podnikania je v rovnakom mieste ako v prípade predávajúceho, alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, môže si kupujúci uplatniť právo na záručnú opravu u subjektu uvedeného v záručnom liste.

4.3. V prípade, že nie je možné uplatniť záručnú opravu u iného subjektu ako u predajcu, zaistí záručnú opravu predajca. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov dialkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebitel' má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4.4. Ak spotrebitel' uplatní reklamáciu, predávajúci, alebo ním poverený zamestnanec, alebo určená osoba sú povinní poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady si uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa spotrebiteľovi priznávajú rovnaké práva, ako by šlo o neodstrániteľnú vadu. Tieto lehoty nie sú záväzné voči kupujúcemu, ktorý zakúpil tovar ako podnikatel' a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

4.5. Ak spotrebitel' reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktorým je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

4.6. Ak spotrebitel' reklamáciu tovaru uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebitel' zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Ak sa odborným posúdením vada nepotvrdí, nebude môcť predávajúci opraviť poškodený tovar v rámci záruky a v prípade ak kupujúci po upozornení na túto skutočnosť požiada o jeho opravu, bude povinný uhradiť predávajúcemu náklady spojené s vykonaním servisného zásahu a opravou takéhoto tovaru.

4.7. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný predložiť záručný list (ak bol vydaný)a alebo doklad o zakúpení tovaru, resp. zaplatení kúpnej ceny, ktorý zároveň slúži ako záručný list, alebo preukázať iným dôveryhodným spôsobom, že tovar bol zakúpený u predávajúceho a že sa naň vzťahuje záruka. Neúplný alebo neoprávnene zmenený záručný list je neplatný. Kupujúci je povinný predložiť aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich s uplatnením zodpovednosti za vady.

4.8. Kupujúci pri uplatnení reklamácie presne popíše vadu tovaru a spôsob, akým sa vada prejavuje. Zároveň uvedie kontaktnú adresu (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyrozumený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené kupujúcim a za nemožnosť doručenia

písomnosťí na kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu. Kupujúci tiež uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, kuriérskou službou).

4.9. Ak kupujúci zasiela vadný tovar predávajúcemu, alebo servisnému stredisku, je povinný zabaliť ho do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne chráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru, pričom je povinný zásielku označiť príslušnými symbolmi. Za škodu na tovare spôsobenú jeho nevhodným zabalením predávajúci nezodpovedá. Tovar zaslaný na dobierku nebude prevzatý. Odporúčame zaslaný tovar poistiť. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar, alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné prevzatie tovaru do reklamačného procesu.

5. Vybavenie reklamácie

5.1. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď kupujúci uplatnil reklamáciu u predávajúceho, alebo v autorizovanom servisnom stredisku. Pri osobnom uplatnení reklamácie je to deň odovzdania vadného tovaru spolu s príslušnými dokladmi a všetkými súčasťami a príslušenstvom nevyhnutnom na vykonanie záručnej opravy. Pri zaslaní vadného tovaru prostredníctvom prepravnej služby sa za deň začatia reklamačného konania považuje deň, keď vadný tovar spolu s príslušnými dokladmi bol doručený predávajúcemu, alebo servisnému stredisku.

5.2. V prípade, ak kupujúci pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, alebo tieto nie sú čitateľné, alebo odovzdávaný tovar nie je kompletný, alebo nedôjde vôbec k jeho odovzdaniu, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania kompletného tovaru a všetkých požadovaných dokladov. Ak kupujúci ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady a tovar, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

5.3. Ak tovar určený na reklamáciu obsahuje prístupové heslá do systému, kupujúci je povinný príslušné heslá oznámiť pri uplatnení reklamácie alebo ich odstrániť pred doručením vadného tovaru na reklamáciu. Pokiaľ tak neurobí, dňom začatia reklamačného konania bude až deň dodania prístupových kódov kupujúcim. Ak kupujúci na výzvu predávajúceho, alebo servisného strediska neoznámi prístupové kódy, tovar doručený na reklamáciu bude vrátený bez opravy a reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.

5.4. Ak pri vybavovaní reklamácie počítača predávajúci, alebo autorizované servisné stredisko zistí, že v počítači je nainštalovaný nelegálny softvér, je oprávnený reklamáciu odôvodnene zamietnuť.

5.5. Predávajúci ani záručný servis nezodpovedajú za poškodenie dát a programov v reklamovanom tovare. V tejto súvislosti kupujúcemu odporúčame vyhotoviť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať z vadného tovaru výmenné pamäťové médiá.

5.6. Po prevzatí reklamovaného tovaru predávajúci, alebo určená osoba vystaví kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie.

5.7. Pri návšteve servisného technika u kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

5.8. Zodpovedná osoba je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad. Písomná forma je zachovaná, ak je právny úkon urobený telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila.

5.9. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do 60-tich dní od dátumu podania reklamácie je predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať pri vyskladnení reklamácie sumu za uskladnenie. Táto čiastka je stanovená vo výške 1 EUR/deň pri tovare nad 5 kg a 0,50 EUR/deň pri tovare do 5 kg.

5.10. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

5.11. Reklamačné konanie je ukončené vybavením reklamácie odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, zaznamenanou výzvou na prevzatie plnenia, alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. o zodpovednosti za škodu spôsobenú chybným výrobkom v znení neskorších predpisov.

5.12. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 15.3.2015 a vzťahuje sa na všetky reklamácie, ktoré boli uplatnené po jeho účinnosti.

František Vangel

Konatel'