

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. ÚVODNÉ PODMIENKY

- a) Záručné a reklamačné podmienky upravujú vzťah medzi predávajúcim – Lubomír Mihálek - APOCOMP a kupujúcim (zákazníkom) a dopĺňa Kúpnu zmluvu.
- b) Vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim pri reklamáciách sa riadia Obchodným zákonníkom podľa §422 až §442. Doba reklamácie je špecifikovaná v §436 bod 2 a §437 bod 1-5.
- c) Kupujúci prijíma platnosť záručných a reklamačných podmienok odberom tovaru/služby u predávajúceho.

2. KONTROLA TOVARU PRI PREVZATÍ

- a) Pri osobnom odbere reklamujte nekompletnosť a poškodenie tovaru ihneď. Dodatočné reklamácie na množstvo alebo druh tovaru nebudú uznané.

3. ZÁRUČNÁ DOBA A ZÁRUČNÉ PODMIENKY

3.1.

- a) Záručná doba začína plynúť dňom predaja konečnému zákazníkovi.
- b) Ak je na tovar poskytnutá záruka, musí byť vada oznámená a nároky vyplývajúce z vady tovaru uplatnené do konca tejto záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie (bezplatnej opravy).
- c) Niektoré výrobky sú dodávané so spotrebným materiálom, ktorého záručná doba sa nemusí zhodovať so záručnou dobou samotného tovaru.
- d) Takmer každý výrobca má vlastné záručné podmienky, ktoré sú dodávané spolu s tovarom alebo sú uverejnené na internetovej stránke výrobcu. Každý kupujúci, vo vlastnom záujme sa má oboznámiť s konkrétnymi záručnými podmienkami najneskôr pri kúpe tovaru, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam. Kupujúci je povinný riadiť sa týmito záručnými podmienkami.
- e) Záruka sa vzťahuje na vady materiálu, funkčné vady, alebo vady vzniknuté pri výrobe, montáži alebo inštalácii tovaru, vykonanej predávajúcim.
- f) Záruka sa nevzťahuje na závady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, na poškodenie zariadenia nadmerným mechanickým opotrebením, tiež na vady vzniknuté použitím nesprávneho či nevhodného spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté.
- g) Záruka sa nevzťahuje na prípady nefunkčnosti pôvodného, výrobcom inštalovaného SW, spôsobenej zásahom kupujúceho alebo tretej osoby do nastavenia inštalovaného SW. Záruka sa tiež nevzťahuje na vady vzniknuté použitím nesprávneho alebo vadného programového vybavenia ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Zariadenia na ukladanie dát sú technické zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom. Predávajúci nezodpovedá za škody spôsobené stratou dát vzniknutou v dôsledku poruchy zariadenia určeného pre ukladanie dát. Predávajúci takisto nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát v počítačovom systéme. Pri predaní systému, servera, notebooku na opravu, je povinnosťou kupujúceho zabezpečiť si vytvorenie zodpovedajúcej zálohy potrebných dát a zabrániť ich možnému zneužitiu. Ďalej sa záruke nevzťahuje na škody spôsobené vírusmi.
- h) Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu predaných súčastí počítača s inými, neschválenými komponentami, ani so SW aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola kupujúcim výslovne požadovaná v písomnej objednávke. Predávajúci negarantuje plnú funkčnosť aplikačného SW vo verziách, ktoré nie sú vhodné pre operačný systém. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci žiadnu zodpovednosť.
- i) Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady vzniknuté v dôsledku živelnej katastrofy, násilného poškodenia, povetnostných vplyvov alebo iných vonkajších udalostí, alebo na vady spôsobené pri prevádzke za extrémnych neobvyklých podmienok. (prevádzkovaním tovaru vo vlhkom, prašnom, silnom elektrickom alebo magnetickom poli alebo inak nevhodnom pracovnom prostredí atď.)
- j) Záruka zaniká v prípade neoprávneného zásahu do tovaru inou osobou ako predávajúcim alebo osobou, ktorá bola k tomuto zásahu predávajúcim výslovne poverená.

3.2.

- a) Keď nie je na záručnom, alebo dodacom liste uvedené inak, je záruka na dodaný tovar 24 mesiacov. Záručná doba na dodaný tovar začína dňom vystavenia daňového dokladu (záručného listu) a predlžuje sa o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave. Predávajúci sa zaväzuje vymeniť alebo opraviť (podľa vlastného uváženia) ktorúkoľvek časť, ktorá zlyhala v dôsledku vady materiálu alebo spracovania v záručnej dobe. V prípade výmeny výrobku v záručnej dobe je záruka obnovená v plnej výške. Zákazník dostane nový záručný list, kde bude uvedené (ak to povaha výrobku vyžaduje) nové sériové číslo. Ďalšia prípadná reklamácia sa bude uplatňovať na základe tohto nového záručného listu.
- b) Opotrebenie výrobku a jeho častí, spôsobené ich bežným používaním nepodlieha záruke a nie je považované za rozpor s kúpnu zmluvou podľa Občianskeho zákonníka. V prípade, že zákazník nakúpi celý počítač po jednotlivých dieloch bez montáže a v záručnej dobe chce reklamovať nefunkčnosť počítača, požadujeme pre reklamáciu len vadný diel. Pokiaľ chce zákazník reklamovať celú zostavu PC, ktorá bola kupovaná bez montáže, je to možné, ale účtujeme vyhľadanie vadného dielu podľa aktuálneho cenníku prác. V záručnej dobe presahujúcej záručnú dobu stanovenú zákonom si predávajúci vyhradzuje právo výmeny výrobku za iný výrobok podobných parametrov. Kupujúci nemá právo požadovať odstúpenie od zmluvy.

c) V prípade, že sa jedná o sterší produkt, ktorý jha na trhu nedostupný, reklamácia bude vybavená adekvátnou náhradou.

d) Ak výrobca neuzná záručnú opravu (reklamáciu), budú všetky náklady spojené s vybavením reklamácie vyúčtované kupujúcemu a tovar vrátený až po uhradení spomínaných nákladov.

4. PRÁVO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

a) Kupujúci - zákazník uplatňuje reklamáciu v predajni, kde tovar zakúpil, reklamovaný tovar musí doručiť osobne, poštou alebo inou prepravnou službou na vlastné náklady a riziko na adresu: Ľubomír Mihálek - APOCOMP, Rybná 5511/20, 919 34 Biely Kostol. V prípade doručenia reklamácie do servisu s niektorou prepravnou službou (DHL, UPS, GLS, Slovenská pošta atď.) musí byť tento balík zreteľne označený ako "REKLAMÁCIA", alebo "RMA". Predajca nezodpovedá za poškodenie tovaru pri preprave (tieto škody je nutné riešiť s dopravcom pri prebratí tovaru).

K reklamovanému tovaru musí zákazník priložiť: kópiu dodacieho, záručného listu (ak je k tovaru dodaný) a daňového dokladu, vyplnený reklamačný list s presným popisom porúch a ich prejavov. Reklamovaný tovar v záručnej dobe musí byť k reklamácií dodaný kompletne (káble, zdroje, manuály, CD-ROM, atď.), nesmie byť mechanicky poškodený – na poškodený tovar sa nebude vzťahovať záručná oprava. Reklamovaný tovar nemusí byť zabalený v originálnom obale. V prípade, že je reklamácia oprávnená, bude po jej vybavení tovar zaslaný na náklady firmy Ľubomír Mihálek - APOCOMP. Na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamáciu) vždy postačuje doklad o zakúpení (pokladničný blok, faktúra).

b) Ak výrobca zriadil autorizované servisné stredisko, kupujúci vybavuje reklamáciu priamo prostredníctvom tohto servisného strediska. Zoznam autorizovaných stredísk sa nachádza na záručnom liste výrobcu dodávanom spolu s tovarom alebo na internetovej adrese výrobcu.

5. ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, že zodpovedá požiadavkám, právnym predpisom, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití veci uvádza, alebo pre ktorý sa vec obvykle používa, zodpovedá za kvalitu predávaného tovaru a tiež za včasné vybavenie reklamácie. Ak tovar má pri prevzatí spotrebiteľom vady, je v rozpore so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe. O prijatej reklamácií sa musí zákazníkovi vystaviť doklad s uvedením dátumu, kedy sa reklamácia uplatnila, aký tovar je reklamovaný, kedy a kde bol reklamovaný tovar zakúpený, ceny, za akú bol tovar zakúpený. Ak spotrebiteľ reklamuje vady tovaru, je zamestnanec na to určený povinný reklamáciu riadne preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto trojdennej lehoty k rozhodnutiu o reklamácií sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. PRÁVA SPOTREBITEĽA

Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Neprimeranosť nákladov posúdi vedúci obchodnej prevádzky. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Pri výmene veci nie je dôležité, či táto vec už bola používaná.

Pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez väd, má spotrebiteľ právo:

- na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť), alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi zaplatenú kúpnu cenu).

Právo na výber možnosti má spotrebiteľ:

- ak je vada odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej vady) alebo pre väčší počet väd (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné vady) nemôže spotrebiteľ tovar riadne užívať, má právo na:

- na výmenu veci alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny.

Rovnaké práva ako pri vadách, ktoré nemožno odstrániť, má spotrebiteľ i v prípade, ak:

- oprava vadného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu využívaniu veci, má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru vady. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

7. ÚČINNOSŤ REKLAMAČNÉHO PORIADKU

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2007.