

REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti NOVATECH, s.r.o., so sídlom Potočná 2835/1A, 022 01 Čadca, IČO: 36 385 719 /ďalej len „predávajúci“/

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

Čl. I

Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané predávajúcim v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka. Osobným prevzatím tovaru, resp. prevzatím zásielky zákazník (objednávateľ) súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.
2. Na účely tohto reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Čl. II

Zodpovednosť za vady

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Pri použitých veciach nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady.
3. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:
 - a) množstevný a sortimentný rozdiel,
 - b) znehodnotenie tovaru (zdeformovaný obal, poškodený obal a pod.)
4. Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť:
 - a) Pri osobnom prevzatí v prevádzke - predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny.
 - b) Pri zásielkovom obchode – okamžite u prepravcu alebo do 24 hod. od prevzatia nahlásiť poškodenú zásielku na dispečing prepravcu (DPD – www.dpd.com/sk, 02 18373; UPS – www.sps-sro.sk, 02 16877)Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.
5. Predávajúci nezodpovedá za vady, ak:
 - a) zákazník spôsobil vadu tovaru sám,
 - b) vznikli v záručnej dobe v dôsledku bežného opotrebenia tovaru spôsobeného používaním, alebo poruchy, ktoré sú spôsobené nesprávnym či nadmerným používaním výrobku,
 - c) boli porušené ochranné plomby na tovare,
 - d) bolo odstránené, zničené alebo poškodené výrobné číslo tovaru,
 - e) boli vady spôsobené neodborným zásahom, inštaláciou, opravou kupujúcim alebo neoprávnenou osobou,
 - f) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
 - g) vznikli v dôsledku živeľnej katastrofy, nehody, požiarom, vodou, atmosférickým výbojom, elektrickým prepätím v sieti,
 - h) vznikla použitím neoriginálneho príslušenstva alebo neoriginálneho spotrebného materiálu,
 - i) v reklamovanej tlačovej kazete (toner, atrament) je menej ako dve tretiny objemu náplne,
 - j) vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti alebo inej podmienky životnosti (napr. počet výtlačkov),
 - k) sa reklamuje pokles kapacity batérií alebo akumulátorov, čo vyplýva z povahy vecí a je ich všeobecne známa vlastnosť,
 - l) sú spôsobené softwarovou poruchou (použitie nekompatibilného software, zmazané súbory ..),
 - m) poruchu spôsobil škodlivý softvér (vírus, spyware, malware ...).
6. Kupujúci nie je oprávnený od predávajúceho požadovať spätné prijatie zakúpeného tovaru a vrátenie kúpnej ceny tovaru z dôvodu jeho nepotrebnosti.
7. Predávajúci nezodpovedá za škody spôsobené stratou dát vzniknutou poruchou zariadenia na ukladanie dát. Povinnosťou kupujúceho je zabezpečiť si pravidelnú zálohu dát.
8. V prípade reklamácie tovaru, ktorý obsahuje vstavaný pevný disk alebo iné zariadenie na ukladanie dát:
 - a) predajca nezodpovedá za stratu týchto dát počas reklamácie,
 - b) ak zákazník žiada pri odovzdaní tovaru na reklamáciu o zálohu dát v tomto zariadení, predávajúci sa zaväzuje dodržať mlčanlivosť a narábať s takýmito dátami tak, aby nedošlo k ich prezradeniu,
 - c) Služba zálohovania dát je vždy samostatne spoplatnená podľa aktuálneho cenníka služieb predávajúceho. Nezávisle na tom či bude reklamácia zariadenia oprávnená alebo neoprávnená.
 - d) ak to povaha poruchy na tovare vyžaduje, môže predávajúci alebo servisné stredisko výrobcu pevný disk (zariadenie na ukladanie dát) vo výrobku uviesť do stavu ako pri kúpe pôvodného nového tovaru.

9. Niektoré výrobky majú výrobcom stanovené špeciálne prevádzkové a záručné podmienky. O týchto podmienkach je spotrebiteľ informovaný formou príbalového letáku alebo na internetových stránkach výrobcu.

Čl. III

Záručná doba

1. Záručná doba pre koncového spotrebiteľa v zmysle Občianskeho Zákonníka je 24 mesiacov. Iná dĺžka záručnej doby môže byť uvedená na záručnom resp. dodacom liste. Bez ohľadu na túto skutočnosť pre spotrebiteľa platí v súlade s príslušnými ustanoveniami OZ 24 mesačná záručná doba.
2. V prípade podnikateľských subjektov, ktoré nakupujú výrobky alebo služby za účelom vykonávania ďalšej podnikateľskej činnosti alebo v súvislosti s ňou, sa môže táto doba líšiť v závislosti od konkrétnych záručných podmienok daného výrobcu.
3. Záruka na použité veci je 12 mesiacov.
4. U servisných služieb je záruka, že sa opravená porucha samovoľne opäť neprejaví 3 mesiace.
5. Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom.
6. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
7. Doba záruky sa predlžuje o dobu trvania reklamačného konania.
8. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.

Čl. IV.

Uplatnenie práva

1. Miestom uplatnenia reklamácie je: NOVATECH, s.r.o., Potočná 2835, 022 01, Čadca
2. Ak je však v záručnom liste alebo na internetových stránkach výrobcu uvedený iný podnikateľ (autorizované servisné stredisko) určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre zákazníka bližšom, môže zákazník uplatniť právo na opravu u tohto podnikateľa. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji vecí medzi predávajúcim a zákazníkom. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za prípadné škody, ktoré zákazníkovi vzniknú následne pri záručnej opravu u iného podnikateľa.

Čl. V.

Postup pri uplatnení reklamácie

1. Kupujúci odovzdá reklamovaný tovar osobne v mieste pre uplatnenie reklamácie, o čom bude na mieste spísaný s povereným pracovníkom protokol, do ktorého uvedie kupujúci presný popis vady výrobku, ktorú reklamuje.
2. Za tým účelom predloží zákazník originálny daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, prípadne riadne a čitateľne vyplnený originálny „Záručný list“ s vyplneným dátumom predaja, pečiatkou predajne a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti pre prípad výmeny. Neúplný alebo neoprávnené zmenený záručný list je neplatný. Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich reklamáciách.
3. Povinnosť preukázať, že tovar je v záručnej dobe, je na strane kupujúceho.
4. Tovar je nevyhnutné dodať aj s príslušenstvom, ktoré je potrebné pre jeho správnu funkciu.
5. Kupujúci môže reklamovaný tovar do miesta pre uplatnenie reklamácie zaslať aj prepravnou službou alebo poštou. K zásielke priloží fotokópie dokladov a presný popis reklamovanej vady.
6. Predávajúci nenesie zodpovednosť za poškodenie tovaru počas prepravy.
7. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.
8. V reklamačnom protokole uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyzoomený o ukončení spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedené kontaktné údaje nepodarilo odoslať vyzoomenie doručiť.
9. Kupujúci súhlasí, že o stave, vybavení, ukončení a rozhodnutí o reklamácii bude vyzoomený prostredníctvom telefónu, e-mailovej alebo SMS komunikácie.
10. Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.
11. Predávajúci je povinný reklamáciu vybaviť v zákonom stanovenej lehote a o vybavení reklamácie vydať písomný doklad.

Čl. VI.

Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1.1.2015
2. Ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na tovar kúpený pred nadobudnutím jeho platnosti a účinnosti.
3. Dňom uvedeným v bode 1 tohto Čl. zároveň strácajú platnosť a účinnosť všetky predošlé podmienky týkajúce sa záruky a reklamácie.
4. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

Orgán dozoru:
Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj
Predmestská 71,
011 79 Žilina 1
E-mail: za@soi.sk