



## Reklamačný poriadok

Spoločnosť TonerComp s.r.o., so sídlom Obchodná 4, 071 01 Michalovce, IČO: 47 027 762, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Košice I, oddiel: Sro vložka číslo: 31783/V (ďalej len „TonerComp s.r.o.“ alebo „predávajúci“) vydáva v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), tento reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný poriadok“).

### Všeobecné ustanovenia

- 1) Reklamačný poriadok je dokument vymedzujúci základné záručné podmienky a pravidlá pre reklamovanie tovaru a služieb dodaných predávajúcim. Ďalej vymedzuje vzťahy a pravidlá pre záručné a pozáručné opravy tovaru.
- 2) Reklamačný poriadok rešpektuje platné zákony Slovenskej republiky, hlavne však Občiansky zákonník a Zákon na ochranu spotrebiteľa.
- 3) Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho v prípade dodania tovaru spoločnosti TonerComp s.r.o. ako predávajúcim v rozpore so Zmluvou, záručné podmienky a podmienky uplatnenia nárokov z väd zakúpeného tovaru.
- 4) Reklamačný poriadok tvorí súčasť prvej objednávky kupujúceho, ktorý skutočnosť, že ho dostal, bol s ním zoznámený a súhlasí s ním, potvrdzuje jeho prijatím od predávajúceho.

### Záručné podmienky

- 1) Kupujúci má právo uplatniť záruku iba na tovar, ktorý vykazuje vady, vzťahuje sa na neho záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- 2) Kupujúci je povinný zaistiť prehliadku tovaru, čo najskôr po jeho dodaní a je povinný všetky takto zistené vady oznámiť okamžite predávajúcemu. Pokiaľ to nespraví, môže uplatniť nárok z chýb zistených pri tejto prehliadke, iba keď dokáže, že tieto vady mal tovar už v dobe predaja.
- 3) Záruka sa vzťahuje na vady materiálu, funkčné vady, vady, ktoré vznikli pri výrobe, montáži alebo inštalácii tovaru, vykonanej pracovníkom predávajúceho.
- 4) Vady zistiteľné pri rozbalení tovaru - kupujúci je povinný všetky zjavné vady tovaru, ktoré sú zistiteľné po jeho rozbalení, bezodkladne oznámiť predávajúcemu a nesmie s tovarom ďalej nakladať a ho používať.
- 5) Vady nezistiteľné inak ako používaním alebo inštalovaním tovaru – ide o skryté vady, ktoré je kupujúci oprávnený a povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 7 dní ako vady zistil alebo za dodržania odbornej starostlivosti mohol zistiť; po uplynutí tejto lehoty nároky kupujúceho z týchto väd tovaru zanikajú.
- 6) V prípade, že tovar alebo jeho časť je softvér, vzťahuje sa záruka výhradne na fyzickú čitateľnosť médií. Okamžikom odstránenia ochranných prostriedkov (fólie, pečate, otvorenie obálky a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softvérového produktu a akceptuje licenčné ujednanie výrobcu softvéru.



- 7) Pri použití zásielkovej služby, alebo verejného dopravcu sa reklamácia výrobku poškodeného pri preprave riadi prepravným poriadkom dopravcu a príslušnými ustanoveniami občianskeho resp. obchodného zákonníku.
- 8) Pri odovzdaní počítačového systému alebo
- 9) zariadenia na ukladanie dát k oprave, je povinnosťou kupujúceho zabezpečiť vytvorenie odpovedajúceho zálohy potrebných dát a zabrániť zneužitiu dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát v počítačovom systéme.
- 10) Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu predaných súčiastok počítača s inými pracovníkmi predávajúceho neschválenými súčiastkami, ani so softvérovými aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola kupujúcim výslovne požadovaná v písomnej objednávke.
- 11) Predávajúci negarantuje plnú funkčnosť aplikačného softvéru vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre objednaný operačný systém, za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci žiadnu zodpovednosť.
- 12) Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli neodbornou obsluhou, neodbornou alebo neprimeranou manipuláciou, použitím a inštaláciou, ktoré je v rozpore s užívateľskou príručkou, alebo na poškodenie prepätím v elektrickej sieti, záruka sa tiež nevzťahuje na poškodenie zariadenia nadmerným mechanickým opotrebovaním.
- 13) Záruka sa nevzťahuje na prípady nefunkčnosti pôvodného, výrobcom inštalovaného softvéru (tzv. OEM verzia softvéru) spôsobené zásahom kupujúceho alebo treťou stranou do nastavenia inštalovaného softvéru.
- 14) Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté použitím nesprávneho alebo vadného programového vybavenia, nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody, ktoré vznikli následkom tohto.
- 15) Nárok na uplatnenie záruky zaniká tiež v nasledujúcich prípadoch:
  - Stratou dodacieho listu, stratou záručného listu,
  - Porušením ochranných či záručných pečatí a nálepiek, pokiaľ na výrobku sú,
  - Mechanickým poškodením tovaru,
  - Elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje),
  - Používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi kancelárskemu prostrediu
  - Neodbornou inštaláciou, manipuláciou, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar
  - Ak bol tovar alebo jeho časť poškodený počítačovým vírusom
  - Ak sa vada prejavuje iba pri softvéry, u ktorého nie je zákazník schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softvéru a spotrebného materiálu



- Tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami
- Prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov
- Tovar bol poškodený prírodnými živlami.

16) Predávajúci nezodpovedá za vady, na ktoré bol kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých bola zmluva uzavretá, musel vedieť.

17) Predávajúci neručí za škody spôsobené stratou dát, ktoré vznikli v dôsledku poruchy zariadení pre ukladanie dát. Zariadenia pre ukladanie dát sú zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom s náhodným charakterom výskytu porúch. Predávajúci upozorňuje týmto kupujúceho na uvedenú skutočnosť a odporúča robiť systematické zálohovanie užívateľských dát na vhodnom zariadení.

## **Spôsob uplatnenia reklamácie**

- 1) Reklamácia tovaru sa uplatňuje v servisných strediskách predávajúceho, pokiaľ nie je zmluvne stanovené inak alebo sa reklamácia neriadi pravidlami uvedenými na originálnom záručnom liste, dodaným priamo výrobcom distribútorom výrobku.
- 2) Ak je súčasťou tovaru originálny záručný list výrobcu / distribútora tovaru špecifikujúci reklamačné podmienky a servisných partnerov, prebieha reklamácia tovaru podľa pravidiel výrobcu / distribútora. Kupujúci sa zaväzuje jeho podmienky rešpektovať.
- 3) Pre uplatnenie reklamácie na tovar je kupujúci povinný dodať:
  - Kompletný tovar vrátane pôvodného príslušenstva (manuály, médiá, káble a pod.)
  - Doklady dokazujúce oprávnenosť reklamácie
  - Správu s jasným popisom závady.
- 4) Oprávnenosť reklamácie musí kupujúci doložiť:
  - Pri tovare predávanom samostatne: faktúrou a dodacím listom s uvedenými výrobnými (sériovými) číslami
  - Pri PC zostavách: faktúrou a záručným – montážnym listom s uvedenými sériovými číslami jednotlivých komponentov
  - Pri komponentoch PC zostáv reklamovaných samostatne: faktúrou a záručným – montážnym listom s uvedenými sériovými číslami jednotlivých komponentov.
- 5) Z dôvodu rizika možného poškodenia tovaru pri preprave si predávajúci vyhradzuje právo neprijat' na servis tovar, ktorý nie je zabalený v originálnom obale (za originálny obal možno považovať i pôvodný obal od identického druhu tovaru). Pokiaľ kupujúci nie je schopný dodať tovar v originálnom obale, po dohode predávajúci zaistí za úplatu dodanie náhradného obalu.
- 6) Pokiaľ kupujúci zašle tovar na reklamáciu prepravnou službou, musí byť obal viditeľne označený nápisom REKLAMÁCIA – toto opatrenie je nevyhnutné kvôli urýchleniu identifikácie zásielky.



- 7) Pokiaľ kupujúci nedodá náležitosti a tovar v súlade s bodmi 18, 19 a 20, vyhradzuje si predávajúci právo reklamáciu odmietnuť. V takomto prípade bude tovar vrátený späť kupujúcemu obvyklou prepravnou službou na náklady a riziko kupujúceho.
- 8) Reklamovaný tovar zaslaný kupujúcim na náklady predávajúceho nebude prijatý a bude vrátený späť na náklady a riziko kupujúceho.
- 9) Vybavenie reklamácie sa vzťahuje iba k popisu poruchy uvedenej kupujúcim. Servisné stredisko môže kupujúcemu účtovať prácu technika v prípade, že popis závady bude nedostatočný alebo zavádzajúci. Popis musí obsahovať konkrétnu a presnú konfiguráciu vrátane pripojených periférií a softvéru, pri ktorej sa vada prejavila.
- 10) Pokiaľ servisný technik zistí, že príčinou problémov nie je reklamovaný tovar (napr. počítača), ale nekorektná inštalácia operačného systému alebo ďalšieho softvéru (ovládače, obslužné programy a pod.), prípadne boli dáta poškodené nekorektným chovaním niektorej aplikácie (napr. hry, softvéru, a pod.), bude kupujúcemu účtovaná práca technika spojená s nápravou tohto stavu.
- 11) Pri reklamácií tovaru, na ktorých sa vzťahuje zákonná záruka, predávajúci odstráni vadu formou opravy, prípadne výmenou dielov alebo vadného tovaru za funkčný, s pôvodným tovarom úplne funkčne kompatibilný, rovných alebo lepších technických parametrov.
- 12) V prípade tovaru vadného ihneď po dodaní, pokiaľ je reklamácia uplatnená do 5 dní od dodania tovaru, vymení predávajúci tovar za nový. Okamžitá výmena tovaru je podmienená jeho fyzickým stavom na sklade.
- 13) V prípade, že nemôže predávajúci previesť opravu ani výmenu tovaru za iný, uzatvorí reklamáciu vystavením dobropisu.
- 14) Servisné stredisko po vybavení reklamácie vyzve kupujúceho k odberu tovaru, prípadne zašle tovar späť obvyklou prepravnou službou na svoje náklady a riziko kupujúceho.
- 15) Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

## **Dĺžka záruky**

- 1) Konkrétna dĺžka záruky je vždy stanovená na príslušnom dodacom liste.



- 2) Plnenie záručnej doby začína dňom vystavenia faktúry a predlžuje sa o dobu, počas ktorej bol výrobok v záručnej oprave.
- 3) V príprave výmeny tovaru za nový, odstane zákazník doklad (reklamačnú výdajku), kde je uvedené nové výrobné číslo vymeneného tovaru a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tejto reklamačnej výdajky.
- 4) Na spotrebný materiál (pásky, tonery, tlačové hlavy, baterky a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka 6 mesiacov (iba na funkčné vady), a to i keď je materiál súčasťou celku, na ktorý je záruka dlhšia.

## **Pozáručná oprava**

- 1) Predávajúci poskytuje vo svojom servisnom stredisku pozáručné opravy na tovar, ktoré sú uvedené v cenníku servisných služieb.
- 2) Kupujúci je povinný doložiť k chybnému tovaru objednávku na opravu spolu s jasným popisom vady.
- 3) Kupujúci doručí osobne alebo na vlastné náklady a riziko tovar, určený k oprave, na adresu servisného strediska.
- 4) Servisné stredisko bude kupujúcemu účtovať vykonanú prácu a výmenu dielov na základe platného cenníka servisných služieb a cenníka dielov.
- 5) Servisné stredisko po vybavení opravy vyzve kupujúceho k odberu tovaru, prípadne zašle späť obvyklou prepravnou službou na náklady a riziko kupujúceho.

## **Cena opravy**

- 1) Všetky právom uplatnené záručné opravy sú zdarma.
- 2) V prípade neoprávnenej reklamácie sú kupujúcemu účtované všetky náklady spojené s testovaním a opravou tovaru.

V Michalovciach dňa 01.01.2021