

## **Reklamačný poriadok**

Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti zmluvných strán pri vykonávaní záručných a pozáručných opráv.

### **Všeobecné ustanovenia**

1. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar a služby, zakúpené vo firme ECOMP Marián Remeň a ktorého reklamácia je v súlade s týmto reklamačným poriadkom.
2. Základnou podmienkou pre uplatnenie reklamácie je predloženie originálneho dokladu o zapatení tovaru (originálu faktúry) a dodacieho listu (pri počítačoch naviac montážneho listu), ktorý slúži súčasne ako záruční doklad.
3. To, že bol zákazník zoznámený s reklamačným poriadkom a záručnými podmienkami potvrzuje zákazník podpisom dodacieho listu.
4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne ujednané iné záručné podmienky.

### **Nárok na uplatnenie záruky**

5. Kupujúci má právo uplatniť záruku len na tovar, ktoré vykazuje vady tovary, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
6. Kupujúci je povinný zaistiť prehliadku tovaru čo najskôr po jeho prevzatí. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z vád zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v dobe prevzatia tovaru.
7. Pri tovare typu software sa záruka vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť inštalačných médií. Okamžikom odstránenia ochranných prostriedkov (fólií, pečatí, otvorenie obálky, apod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softwarového produktu a akceptuje licenčné ujednania výrobcu software. Tento druh tovaru už nie je možné vrátiť predávajúcemu.
8. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v nasledujúcich prípadoch:
  - a) stratou dodacieho listu, stratou záručného listu, alebo pri počítačoch zmontovaných v ECOMP Marián Remeň tiež výrobného - montážneho listu.
  - b) vypršala reklamovanému tovaru dňom prevzatia do opravy záručná doba.
  - c) porušením ochranných či záručných pečatí a nálepiek, pokiaľ na výrobku sú.
  - d) mechanickým poškodením tovaru.
  - e) elektrickým poškodením (viditeľne spálené súčiastky, alebo plošné spoje).
  - f) poškodením tovaru pri preprave (tieto škody je nutné riešiť priamo s dopravcom).
  - g) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi kancelárskemu prostrediu.
  - h) neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar.
  - i) pokiaľ bol tovar, alebo jeho časť poškodený počítačovým vírom.
  - j) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, alebo všeobecnými zásadami.
  - k) vykonanie nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov
  - l) zapojením do elektrickej siete nezodpovedajúcej príslušnej STN.
  - m) tovar bol poškodený živlami.

9. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo s prihľadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzavorená, musel vedieť.

10. Predávajúci, v zmysle platných zákonov, si vyhradzuje právo nahradniť vadný a neopraviteľný tovar za iný, obdobný so zrovnatelnými technickými parametrami.

### **Dĺžka záruky**

11. Predávajúci, v zmysle platných zákonov, poskytuje na tovar s výnimkou software, respektíve inštalácie software, záruku 6 mesiacov, pokial' nie je pre konkrétné prípady stanovená záruka iná.

12. Konkrétna dĺžka záruky v mesiacoch je uvedená pri každom tovare na dodacom liste.

13. Plnenie záručnej doby začína dňom vystavenia faktúry a predlžuje sa o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave.

14. V prípade výmeny tovaru za nový, dostane zákazník doklad (reklamační výdajku), kde je uvedené nové výrobné číslo vymeneného tovaru a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tejto reklamačnej výdajky. Výmenou tovaru za nový začne bežať záručná doba znova od prevzatia novej veci.

15. Na spotrebný materiál (farbiace pásky, tonery, tryskové hlavy, batérie a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka 6 mesiacov (len na funkčné závady), a to i keď je súčasťou tlačiareň, na ktorej je záruka dlhšia.

### **Cenník opráv**

16. Všetky právom uplatnené záručné opravy sú zdarma.

17. V prípade neoprávnenej reklamácie sú zákazníkovi účtované všetky náklady spojené s testovaním a opravou tovaru vo výške najmenej 1200,- Sk + DPH.

18. Pri mimo záručných opravách je účtovaná hodinová sadzba vo výške 400,- Sk za každú započatú polhodinu + DPH.

19. Firma ECOMP Marián Remeň. neručí za žiadne dáta zákazníka. Je preto v jeho vlastnom záujme, aby si zaistil ich pravidelné zálohovanie. Pred predaním počítača (disku) do opravy, musí dopredu počítať s ich prípadnou stratou.

### **Spôsob vykonania reklamácie**

20. Pokial' sa jedná o závadu odstrániť, bude reklamácia riešená nasledujúcim spôsobom:  
a) predávajúci závadu odstráni a to bez zbytočného odkladu, alebo  
b) predávajúci vadnú vec vymení za vec bez vady (závisí to len na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže takéhoto vybavenia svojej reklamácie právom domáhať).

21. Pokiaľ sa jedná závadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohla byť vec riadne užívaná ako vec bez vady, predávajúci vyrieši reklamáciu :
- a) výmenou veci za vec inú funkčnú rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo
  - b) v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, uzatvorí reklamáciu vystavením dobropisu na vadnú vec.
22. V prípade tovaru vadného ihned po dodaní, pokiaľ je reklamácia uplatnená do 3 dní od dodania tovaru, vybaví predávajúci reklamáciu okamžitou výmenou tovaru za tovar nový.
23. Okamžitá výmena tovaru je podmienená jeho fyzickým stavom na sklage. Vo výnimočných prípadoch, pokiaľ to kapacity firmy ECOMP Marián Remeň dovolia, možno po dobu opravy zapožičať (proti finančnej zálohe a za úplatu) za tovar v oprave, nahradu.
24. Zákazník je povinný odovzdať výrobok v originálnom balení a so všetkými manuálmi a ovládačmi, v opačnom prípade si predávajúci vyhradzuje právo riešiť reklamáciu po dobu nezbytne nutnú pre vykonanie opravy výrobku.
25. Reklamovaný tovar zaslaný zákazníkom na náklady firmy ECOMP Marián Remeň alebo na inú adresu, než je adresa prevádzky, (napr. stanica SD atď.) nebude prijatý, ale bude vrátený späť na náklady zákazníka.
26. Pri počítačových zostavách nemontovaných v ECOMP Marián Remeň je zákazník povinný lokalizovať závadu a uplatniť reklamáciu len na vadný diel, ktorý vyberie z počítača. V prípade reklamácie celého počítača bude účtovaná hodinová sadzba technika 600,- + DPH.
27. Pokiaľ servisný technik zistí, že príčinou problémov nie je reklamovaný výrobok (napr. počítač), ale nekorektná inštalácia operačného systému, alebo ďalšieho software (ovládače, obslužné programy apod.), prípadne budú dátá poškodené nekorektným chovanímnejakej aplikácie (napr. hry), bude zákazníkovi účtovaná práca technika spojená s nápravou tohto stavu.

V Košťanoch nad Turcom dňa 1.7.2007

  
**ECOMP** Marián Remeň  
038 41 Košťany nad Turcom 124  
IČO: 43491448 DIČ: 1077231573  
Tel.: 0908 537 454