

Reklamačný poriadok.

1. Všeobecné podmienky

Tento Reklamačný poriadok upresňuje práva spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované ustanoveniami právnych predpisov. Najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany spoločnosti Miroslav Fabo - arkon pre zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov. Tento reklamačný poriadok nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 3 Občianskeho zákonníka, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku. Základným dokumentom pre uplatnenie reklamácie je kúpna zmluva medzi predajcom a kupujúcim (blok z registračnej pokladne alebo faktúra). Pred prvým použitím je kupujúci povinný dôkladne si preštudovať návod na obsluhu zariadenia a týmito pokynmi sa riadiť. Tiež je povinný oboznámiť sa so záručnými podmienkami predávajúceho.

2. Záručné podmienky

Tieto záručné podmienky tvoria neoddeliteľnú súčasť každej kúpnej zmluvy, uzatvorenej medzi predajcom a kupujúcim, pokiaľ nie je v konkrétnej kúpnej zmluve uvedené niečo iné. Tieto záručné podmienky môžu byť po dohode zmluvných strán ďalej upravované v rámci podpísanej kúpnej zmluvy. Dĺžka záruky je vyznačená na záručnom (dodacom) liste pre každý typ tovaru osobitne v mesiacoch. Pokiaľ záručná doba nie je uvedená, dĺžka záruky je 24 mesiacov. Na niektoré špeciálne druhy tovaru je záručná doba kratšia (nap. baterky do notebook-ov 6 mes.). Záručná doba začína plynúť dňom kúpy tovaru kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu odstraňovania poruchy alebo výmeny tovaru.

Záruka sa vzťahuje na chyby materiálu, funkčné chyby a chyby ktoré vznikli pri výrobe a montáži.

Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim. Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo predávanej veci alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.

Záruka sa nevzťahuje (nárok na uplatnenie záruky zaniká) hlavne:

1. Na chyby vzniknuté zanedbaním bežnej užívateľskej údržby zariadenia, vykonávanej v súlade s odporúčaním výrobcu (predajcu). Pri niektorých zariadeniach musí nevyhnutnú, pravidelnú údržbu vykonávať predajca (výrobca), pričom táto údržba môže byť spoplatnená.
2. Na chyby vzniknuté zlou alebo neodbornou obsluhou, inštaláciou, neprimeraným, nešetrným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou ktorá je v rozpore s odporúčaním (všeobecne zaužívaným použitím). Pri špeciálnych komponentoch, ktoré sami o sebe nie sú funkčné zariadenie a ich montáž má vykonávať len osoba na to vyškolená (MB, CPU, VGA atď.) a s príslušným oprávnením, môže byť príslušná dokumentácia aj v inom jazyku ako je slovenský jazyk.
3. Na chyby vzniknuté neprimeraným znečistením (prachom, usadeninami z dymu, pár atď.).
4. Pri zapojení do elektrickej siete nezodpovedajúcej príslušnej STN (úder blesku, výkyv v el. sieti, prepätie atď.).
5. Pri viditeľne spálených súčiastkach, plošných spojoch atď.
6. Na chyby vzniknuté elektrostatickým výbojom.
7. Na mechanicky poškodené zariadenie s výnimkou výrobných väd materiálu.
8. Po prevedení neoprávneného zásahu (úprav) do tovaru bez predchádzajúceho písomného povolenia predajcu.
9. Na zariadenia upravené zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.).
10. Na drobné viditeľné body LCD display-u (drobné body sa nepovažujú za chybu, pokiaľ ich neprekročí počet stanovený výrobcom). Reklamačné podmienky tu upresňuje norma každého výrobcu. Vo všeobecnosti platí, že oprávneným dôvodom na reklamáciu LCD display-u, je viac ako 5 chybných na 1 milión bodov.
11. Na mechanicky namáhané časti s udanou dobou životnosti.
12. Na chyby vzniknuté prirodzeným alebo nadmerným opotrebovaním.
13. Použitím tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú bežnému kancelárskemu prostrediu (nap. vlhké, prašné, nezabezpečené dostatočné chladenie, silné elektrické a magnetické pole, chemicky agresívne, zariadenie bolo obliate atď.).
14. Na škody vzniknuté v dôsledku živeľnej pohromy, násilného poškodenia, poveternostných vplyvov atď.
15. Pri porušení, zničení, odstránení, znehodnotení ochranných pečatí, proti prachovým pások, štítkov so sériovými číslami atď..
16. Na prípady nefunkčnosti pôvodného, výrobcom (predajcom) inštalovaného software-u, spôsobené zásahom užívateľa (treťou osobou).
17. Použitím nesprávneho, nevhodného, nelegálneho software-u, škody spôsobené počítačovými vírusmi, spyware-om atď.
18. Na plnú funkčnosť aplikačného software-u nevhodného pre objednaný operačný systém. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predajca žiadnu zodpovednosť.
19. Na životnosť spotrebného materiálu (tlačové hlavy, tonery, cartridge, skenovacie hlavy, magnetické nosiče, gumové časti atď.), ktorého doba životnosti je daná charakterom tohto tovaru
20. Na poškodenie tovaru nevhodným spotrebným materiálom.
21. Použitím neoriginálneho spotrebného materiálu, ktorý nie je výrobcom zariadenia uvedený ako vhodný (plnený, repasovaný spotrebný materiál do tlačiarní, nevhodná baterka, papier, adaptér atď.).
22. Na náplň ktorej trysky sú zaschnuté z dôvodu nepoužívania.
23. Na náplň, ktorej hmotnosť je nižšia ako 90% pôvodnej hmotnosti (náplň je prázdna).
24. Pri zákaznikom vybraných a zakúpených náhradných dieloch (komponentov) nezaručujeme kompatibilitu s iným komponentom a preto zákazník nemá nárok na výmenu takéhoto tovaru z dôvodu nekompatibility.
25. Na reklamáciu parametrov, ktoré výrobca negarantuje (zákazníci niekedy očakávajú od výrobku vlastnosti, ktoré výrobca nezaručuje.).
26. Na chyby ktoré sú označené ako dôvod pre zľavu tovar.
27. Na škody (ušlý zisk) spôsobené stratou dát vzniknutú v dôsledku poruchy zariadenia. Odporúčame odberateľom, aby znížili riziko straty dát pri poruche zariadenia preventívnym, pravidelným zálohovaním dôležitých dát.

Pri tovare software-ového charakteru sa záručné podmienky riadia licenčnými podmienkami výrobcu a u neho sa aj záruka uplatňuje.

Pred odovzdaním zariadenia do záručného servisu odporúčame zákazníkovi zálohovať si svoje dáta. Predávajúci nenesie nijakú zodpovednosť za ich prípadnú stratu. V prípade záujmu a pokiaľ je to možné, môžeme na vaše požiadanie zálohovať Vaše dáta ešte pred začatím reklamačného konania v rámci plateného servisu.

3. Uplatnenie (odovzdanie) reklamácie

Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie veci a táto končí neskôr ako lehota vyznačená predajcom v záručnom liste, má prednosť vyznačenie záručnej doby predávajúcim. Predávajúcim vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba. Pokiaľ je na záručnom (dodacom) liste uvedené meno kupujúceho, môže si záruku uplatniť iba táto osoba. Záruku nie je možné postúpiť tretej osobe. Kupujúci doručí tovar na vlastné náklady na adresu predajne po dobu otváracích hodín. Pri splnení nasledovných podmienok kupujúcim

1. reklamovaný tovar nie je znečistený (neprimerane zaprášený, špinavý, obliaty atď.)
2. dodaním originálu (kópia) nadobúdacieho dokladu (blok z reg. pokladne, faktúra), spolu s dodacím (záručným) listom na ktorom je reklamovaný tovar uvedený a súhlasí sériové číslo
3. pri reklamácií chybnej tlačie na tlačiarňi je nutné doniesť výtlačok s danou chybou
4. tovar bude kompletne doručený (vrátane kompletnej dokumentácie, záručného listu, káblov, CD, atď.)
5. pred dodaním tovaru obsahujúceho dáta si tieto vopred zálohovať (za prípadnú stratu dát nenesie predajca žiadnu zodpovednosť)

zákazník spolu s predajcom vypíšu reklamačný protokol. Pokiaľ kupujúci nesplní niektorú z predchádzajúcich podmienok, môžu byť po dohode predajcu a kupujúceho stanovené ďalšie podmienky na prebratie reklamácie. Dňom prebratia reklamácie sa rozumie deň splnenie všetkých predchádzajúcich podmienok kupujúcim alebo písomná dohoda obidvoch strán.

Pri vybraných druhoch tovaru na ktorých záručnom (dodacom) liste je to uvedené, vykonáva záručnú opravu zmluvný partner jednotlivých výrobcov. V tomto prípade sa predávajúci a kupujúci dohodli, že prípadnú reklamáciu si bude kupujúci uplatňovať u týchto partnerov (servisných strediskách).

4. Vybavenie reklamácie

Predávajúci sa zaväzuje o čo najrýchlejšie vybavenie reklamácie, pričom zaistí odborné posúdenie závady a to buď vo svojom servisnom stredisku, alebo v autorizovanom servise. V prípade, že vada bude posúdená ako oprávnená, bude v čo najkratšom možnom čase bezplatne odstránená. Závada sa rieši opravou vadného zariadenia (komponentu), alebo jeho výmenou. Z dôvodu rýchlej obmeny jednotlivých modelov výrobkov predávaných predávajúcim, si tento vyhradzuje právo výrobok (komponent) vymeniť za iný model. Vždy však má tento rovnaké alebo lepšie funkčné parametre ako mal pôvodný. Záruka sa predlžuje o dobu reklamácie. O vybavení reklamácie bude kupujúci informovaný telefonicky, SMS, alebo listom. Doba ukončenia reklamácie nesmie presiahnuť 30 dní. Reklamáciu berieme ako ukončenú momentom oznámenia zákazníkovi spôsob vybavenia reklamácie. Od tohto momentu je tovar k dispozícii zákazníkovi. Zákazník si môže vyzdvihnúť reklamáciu kedykoľvek počas pracovnej doby. Pokiaľ si zákazník nevyzdvihne reklamáciu do 30 dní, môže mu byť účtované skladné vo výške 0,20€ za každý ďalší kalendárny deň. Pri preberaní reklamácie je nutné predložiť reklamačný protokol. Tento bude doplnený o spôsobe vybavenia reklamácie a bude slúžiť zároveň ako záručný list na vymenený tovar. Tovar bude vydaný len po predložení reklamačného protokolu osobe ktorá je na ňom uvedená.

5. Neoprávnená reklamácia

Pokiaľ sa pri odbornom posudzovaní závady (testovaním) zistí, že závada vznikla spôsobom, ktorý je vylúčený zo záručných podmienok, alebo sa závada neprejaví a zároveň ju zákazník nedokáže predviesť, bude reklamácia označená ako neoprávnená. Každé testovanie je vykonávané odborné a sú s ním spojené náklady. V prípade, že reklamácia bola hodnotená ako neoprávnená, má predávajúci preto právo požadovať od zákazníka úhradu týchto nákladov. Odporúčame preto na čo najpodrobnejší popis závady. Veľa neuznaných reklamácií pramení z nevhodne opísanej závady a tá sa pri testovaní následne neprejaví. V tomto prípade bude tovar zákazníkovi vrátený až po uhradení príslušnej sumy (pokiaľ ju predajca bude požadovať).

V prípade zistenia, že príčinou reklamovaného problému nie je reklamovaný tovar, ale iná skutočnosť, bude to klasifikované ako neoprávnená reklamácia. Kupujúci bude na túto skutočnosť upovedomený a tovar mu bude vrátený v pôvodnom stave. Predtým však bude zákazníkovi ponúknuté riešenie na odstránenie daného problému.

V prípade zistenia, že príčinou poruchy reklamovaného PC nie je priamo chyba PC ale chybu spôsobuje pripojené periférne zariadenie (tlačiareň, kábel, klávesnica, myš, gamepad atď.) ktoré nebolo súčasťou zakúpenej PC zostavy, reklamácia sa takisto považuje za neoprávnenú.

Tri či viacej neoprávnených reklamácií, nie je dôvod na výmenu tovaru, či vrátenie peňazí. Tento nárok vzniká len v prípade oprávnených reklamácií!

6. Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákaznikom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia §12 zákona č.391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Zákazník má právo voľby na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

7. Záverečné ustanovenie

Po uplynutí zákonom garantovanej záručnej doby, ale ešte počas trvania záručnej doby vyznačenej predávajúcim v záručnom liste, platia všetky ustanovenia o spôsobe vybavovania reklamácií s tým rozdielom, že lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje na 60 dní.

Predávajúci a kupujúci sú viazaný týmto reklamačným poriadkom. Predávajúci má právo zmeny v tomto reklamačnom poriadku.