

REKLAMAČNÝ PORIADOK platný od 01.01.2011

1) Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj tovaru a poskytovanie služieb firmou Ing. Peter Fabian - PEFA ("predávajúci") a koncovým zákazníkom ("kupujúci").

Tento Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke www.ComputerRescue.sk a je viditeľne umiestnený v predajnom a servisnom stredisku firmy na Adámiho 24 v Bratislave ("predajňa"). Na požiadanie môže byť kupujúcemu v predajni vytlačený.

Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo (oprava počítača a pod.) pristupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorý potvrdzuje zaplatenie kúpnej ceny (blok z registračnej pokladnice alebo faktúra), alebo ceny za vykonanie diela, prípadne na záručnom liste, ak bol vydaný.

Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

Kupujúci by sa mal pred kúpou vo vlastnom záujme oboznámiť s parametrami komponentov alebo počítača/notebooku/mp3 prehrávača, ktoré kupuje (a to vhodným spôsobom, napr. na internetovej stránke výrobcu, na obale a pod.), nakoľko **vrátenie zakúpeného tovaru nie je možné**. Spotrebiteľia často očakávajú najmä od lacnejších komponentov parametre, ktoré výrobca negarantuje, alebo ktoré dosahujú iné komponenty vyššej triedy.

Pokiaľ to balenie komponentov nevyučuje (zatavené obaly, blomby), predávajúci je na žiadosť kupujúceho povinný komponent rozbaľiť, prípadne aj predviesť.

Pri kúpe počítača s predinštalovaným operačným systémom (Microsoft Windows XP/Vista/7 a pod.) je predávajúci povinný prilepiť štítok pravosti (COA) na počítač.

2) Zodpovednosť za chyby predávaného tovaru

Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 OZ) a za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 OZ). **Záručná doba je 24 mesiacov** (§ 620 OZ).

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

Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. **Záručná doba na použité veci je 12 mesiacov**.

Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby (reklamácia) až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (§ 627 OZ).

Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená doba na použitie veci a táto končí neskôr ako doba vyznačená predávajúcim v záručnom liste, má prednosť vyznačenie záručnej doby predávajúcim. Predávajúcim vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

3) Záruka sa nevzťahuje na chyby výroby, ktoré po ich prevzatí vznikli:

- pôsobením nevhodných pracovných alebo skladovacích podmienok (nadmerná prašnosť, vlhkosť, chemicky agresívne prostredie, nadmerné mechanické zaťaženie a pod.)
- používaním v rozpore s návodom na použitie alebo záručnými podmienkami, alebo ich používaním v spojitosti s inými zariadeniami, ktoré výrobca alebo predávajúci nepovoľuje alebo neodporúča
- použitím neoriginálneho spotrebného materiálu (pásky, cartridge, tonery a pod.)
- neodbornou manipuláciou, svojvoľných úprav a opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania a zanedbanou údržbou

- e) počítačovými vírusmi
- f) pripojením na nevyhovujúcu elektrickú sieť (pôsobením prepätia, skratu, blesku a pod.)
- g) použitím nelegálneho softvéru

Manipulácia s počítačovými komponentami patrí do rúk osobám znalým a poučeným. Inštalácia nevhodného komponentu do počítača môže spôsobiť jeho poškodenie alebo zničenie. Nikdy nemanipulujte so súčiastkami pri zapnutom prívode napätia. **Počítačové komponenty sú extrémne citlivé na poškodenie statickou elektrinou.** Preto vždy vybite možný elektrostatický náboj dotykom s kovovým predmetom, napr. dotykom o kovový kryt zdroja napätia. Komponenty vždy ukladajte, uschovávajújte a prenášajte v antistatickom obale.

Záruka na softvér je obmedzená. Vzťahuje sa len na inštalačné médium. Na predinštalovaný operačný systém a nainštalovaný softvér dáva predávajúci záruku 30 dní.

Niektorý softvér môže vyžadovať povinnú aktiváciu (napr. Microsoft Windows XP/Vista/7, Symantec Norton Antivírus a pod.) **alebo povinnú registráciu.** Pri aktivácii a registrácii postupujte podľa pokynov výrobcu. Technickú podporu na predinštalovaný operačný systém (Microsoft Windows OEM) poskytuje predajca počítača, na ostatný softvér jeho výrobca.

4) Uplatnenie zodpovednosti za chyby ("reklamácia")

Reklamácie sa uplatňujú **v predajni na Adámiho 24, Bratislava v čase otváracích hodín, t.j. Pondelok-Piatok od 14:00-18:00 hod. alebo v prevádzke iného subjektu určeného na vykonávanie opravy ("záručný servis").** Adresy a telefónne čísla záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste alebo na internetovej stránke www.ComputerRescue.sk.

Dopravu reklamovanej veci hradí kupujúci.

Ostatné práva zo zodpovednosti za chyby, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v predajni predávajúceho.

Kupujúci má právo, ak vybavenie jeho reklamácie si nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie prípadne záručný servis bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady.

Lehota na vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil predajnému miestu, na ktorom ju uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie, alebo pokiaľ o jej predĺžení nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadal kupujúci.

Ak predávajúci neuzná reklamáciu do 3 pracovných dní od jej uplatnenia, je povinný výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie (§ 18 ods. 4 Zákona). Túto povinnosť má aj záručný servis (§ 18 ods. 8 Zákona).

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona). Týmto písomným dokladom je reklamačný protokol s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie, alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.

5) Všeobecné podmienky reklamácie

Pri reklamácii je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zaplatení kúpnej ceny a presne popísať chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje. **Reklamovanú vec treba odovzdať s kompletným príslušenstvom a dokumentáciou (napr. CD nosiče, manuál, káble, pri základnej doske zadný plech).** V reklamačnom protokole treba uviesť kontaktnú adresu (alebo e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude kupujúci vyrozumiený o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslať vyrozumienie doručiť.

Reklamovaný tovar nesmie byť fyzicky poškodený, poškodený živelnou udalosťou, nesmie mať porušené plomby alebo pozmenené, prípadne odstránené výrobné čísla a pod. Komponenty musia byť dodané v antistatickom obale, ak v ňom boli pôvodne zabalené.

Ak predávajúci zistí, že reklamovaný počítač/notebook obsahuje nelegálny operačný systém, nie je povinný prijať reklamáciu uznať.

Predávajúci nezodpovedá za dáta na dátových nosičoch kupujúceho (pevné disky, USB flash disky, pamäťové karty, mp3 prehrávače a pod.) a neberie zodpovednosť za stratu týchto dát. Kupujúci je vo vlastnom záujme povinný si zálohovať všetky dáta a údaje z pevného disku.

6) Spôsob vybavenia reklamácie

Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu, **najneskôr však v lehote 30 dní** odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú.

Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má chybu, ktorá je neodstrániteľná a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú chybu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej chyby ani po tretej opravě vec riadne užívať.

Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúceho v zákonnej lehote 30 dní, alebo ak táto sa nevybaví do tejto lehoty v jeho zmysle bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení podľa tohto Reklamačného poriadku tak, ako keby sa jednalo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

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 právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie prechádza na predávajúceho. Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti počítačových výrobkov, môže v prípade výmeny predávajúci vymeniť kupujúcemu chybnú vec za inú bezchybnú, ktorá spĺňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec.

7) Prevzatie reklamovanej veci alebo veci zobraanej na pozáručnú opravu

Pokiaľ kupujúcemu v zmysle ustanovení Reklamačného poriadku vznikne povinnosť prevziať reklamovanú vec alebo vec zobraanú na pozáručnú opravu od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku vyzve, je **kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 7 dní túto vec od predávajúceho prevziať.**

Pokiaľ kupujúci neprevezme reklamovanú vec ani do 7 dní odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla, alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, **považuje sa neprevzatá vec za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci** v zmysle ustanovení §516 a nasl. OZ a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetnej veci sa spravujú uvedenými ustanoveniami OZ a s nimi súvisiacimi ostatnými ustanoveniami OZ a ostatných platných právnych predpisov.

V prípade, ak kupujúci neprevezme reklamovanú vec v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode (do 7 dní), je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tejto veci paušálnu náhradu za vynaložené náklady ("skladné") **vo výške 1 € za každý aj začatý deň uloženia a v prípade, že kupujúci neprevezme vec v lehote do 30 dní odo dňa uloženia veci, je predávajúci oprávnený v súlade s podmienkami uvedenými v ustanovení §525 OZ na účet kupujúceho vec vhodným spôsobom predať** a proti utríženej kúpnej cene započítať celkovú sumu skladného, ako aj ostatné svoje pohľadávky voči kupujúcemu (napr. cenu za opravu).

8) Záverečné ustanovenie

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto Reklamačnom poriadku výslovne upravené, sa uplatnia ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

Tento reklamačný poriadok platí od 1.1.2011.