

## Reklamačný poriadok

### 1. Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon“) a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho z odpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).
2. „Predávajúci“ je spoločnosť SpiderNET IT, s.r.o., so sídlom Námestie slobody blok A2, 066 01 Humenné, IČO 36614521, zapísaná Okr.súd Prešov, oddiel: Sro, Vložka číslo: 17537/P, pod spisovou značkou: 3/Nre/211/2006.
3. „Kupujúci“ je subjekt, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

### 2. Záručné podmienky

1. Ak tovar vykazuje zjavné chyby, t.j. najmä ak je tovar kupujúcemu predaný v poškodenom obale, je kupujúci oprávnený tovar neprevziať. V takom prípade zostáva zachovaný nárok kupujúceho na poskytnutie riadneho plnenia predávajúceho alebo na vrátenie kúpnej ceny podľa zvolenia kupujúceho.
2. V prípade, že sa po prevzatí tovaru kupujúcim vyskytnú v záručnej dobe chyby tovaru, môže kupujúci uplatniť svoju oprávnenú reklamáciu.
3. Dĺžka záručnej doby sa riadi platnými ustanoveniami Zákona, trvá teda 24 mesiacov, s výnimkami stanovenými Zákonom. Záručná doba na prácu vykonanú Servisným partnerom mimo záruky je 3 mesiace.

### 3. Vybavenie reklamácie

1. Reklamácia sa uplatňuje v sídle predávajúceho.
2. Ďalej je kupujúci oprávnený vyžadovať záručnú opravu v autorizovaných servisných strediskách, ktorých zoznam je priložený v dokumentácii k tovaru, prípadne ich oznámi predávajúci na požiadanie kupujúceho.
3. Reklamácie vrátane odstránenia poruchy musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú na dlhšej lehote.
4. Pri reklamácií koná kupujúci tak, že predloží tovar v pôvodnom kompletnom balení a tak, aby bol tovar dostatočne chránený a vyhovoval nárokom pre prípadnú prepravu krehkého tovaru do servisného strediska. V prípade, že kupujúci nepredloží tovar v kompletnom balení, lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dobu dodania kompletného balenia.
5. Ihneď po uplatnení reklamácie je Predajca povinný posúdiť oprávnenosť reklamácie Tovar z hľadiska nasledujúcich ukazovateľov a vydať Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení reklamácie a spôsobe jej vybavenia:
  - predloženie platného a riadne vyplneného Záručného listu, ak bol vydaný, prípadne dokladu o zaplatení,
  - dodržanie záručnej lehoty;
  - neprítomnosť viditeľného mechanického poškodenia Tovar súvisiaceho s vadou.
6. Ak Zákazník uplatnil nárok na reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

Ak Zákazník uplatnil nárok na reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Zákazník zaslať Tovar na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Ak Zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neuplynú. Predávajúci je povinný Zákazníkovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne



vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Bez ohľadu na vyššie uvedené si Predajca vyhradzuje právo postupovať pri vybavovaní reklamácie zaslaním na odborné posúdenie aj pri uplatnení nároku po 12 mesiacoch od kúpy.

7. Predávajúci po riadnom vybavení reklamácie vyzve kupujúceho k prevzatiu opraveného tovaru.
8. Reklamáciu vadného Tovar je Predajca povinný vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie cbyby, najneskôr však do 30 dní odo dňa oznámenia reklamácie.

Predajca je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.

Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie ako 30 dní, resp. dlhšie, ako bolo dohodnuté, má Zákazník nárok na:

- výmenu Tovar, alebo
- odstúpenie od kúpnej zmluvy a vrátenie peňazí, alebo
- primeranú zľavu z kúpnej ceny ním reklamovaného Tovar, ktorú zaň zaplatil, ak má sice neodstrániteľnú vadu, ale táto jeho vada nebráni kupujúcemu v jeho riadnom užívaní.

Lehota sa nepovažuje za prekročenú, ak predĺženie tejto lehoty zaviniel Zákazník tým, že ani na výzvu nepredložil včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo neposkytol súčinnosť na jej vybavenie alebo, pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme požiadal sám Zákazník.

Lehota na vybavenie reklamácie sa považuje za dodržanú, ak v jej rámci bol Zákazník informovaný o spôsobe vybavenia, resp. o alternatívnych spôsoboch vybavenia reklamácie, z ktorých si môže vybrať v zmysle ustanovení reklamačného poriadku a platných právnych predpisov.

O vybavení reklamácie vydá Predajca doklad v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

9. V prípade, ak si Zákazník uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí, musí spolu s Tovarom predložiť:

- Záručný list, ak bol vydaný, alebo
- doklad o zistení vady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok na odstúpenie od zmluvy a vrátenie peňazí (napr. protokol o reklamácií s vyjadrením príslušného Servisného strediska), a
- doklad o zaplatení.

Po splnení vyššie uvedených podmienok vráti Predajca Zákazníkovi uhradenú cenu Tovar.

10. V prípade, ak si Zákazník uplatňuje nárok na výmenu Tovar, je povinný súčasne s vadným Tovarom predložiť tieto doklady:

- Záručný list, ak bol vydaný, alebo
- doklad o zistení vady, z ktorého vyplýva splnenie podmienok pre výmenu Tovar (napr. protokol o reklamácií s vyjadrením príslušného Servisného strediska), a
- doklad o zaplatení

11. Pri akejkoľvek návšteve servisného technika u kupujúceho je potrebné, aby bol vyhotovený protokol o zistených poruchách a forme ich odstránenia. Bez takéhoto protokolu nie je návšteva servisného technika braná do úvahy.

12. Reklamácia bude odmietnutá:

- ak sa uplatní oneskorenie po uplynutí záručnej doby alebo ak zistenie tejto podmienky nie je možné, pretože Zákazník nepredložil ani jeden z dokladov vyžadovaných pri uplatňovaní reklamácie alebo iný hodnoverný doklad, ktorý by nepochybne potvrdzoval, že na reklamovaný Tovar sa vzťahuje tento reklamačný poriadok alebo, že reklamácia je uplatnená včas pred uplynutím záručnej lehoty alebo tieto skutočnosti Zákazník nepreukázal iným hodnoverným spôsobom, - v prípadoch, v ktorých Zákazník predloží reklamovaný Tovar bez niektorej jeho chýbajúcej súčasti, alebo ak má ísť o jeho výmenu, tiež bez niektorej časti, s ktorou mu bol Tovar predaný,
- ak ide o vady, za ktoré podľa tohto reklamačného poriadku Predajca nezodpovedá z dôvodov v ňom ustanovených alebo vyplývajúcich z platných právnych predpisov.



V prípade odmietnutia reklamácie bude Zákazníkovi ponúknutá mimozáručná oprava.

Ak Zákazník uplatní reklamáciu riadnym spôsobom a doloží ju tiež potrebnými dokladmi a ním reklamovaným Tovarom a splní tiež ostatné podmienky vyžadované týmto reklamačným poriadkom, bude Zákazník informovaný o tom, že je potrebné odborné posúdenie vady Servisným strediskom s výnimkou prípadov, keď je posúdenie reklamácie možné priamo na mieste jej uplatnenia.

13. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s tovarom, t.j. najmä pri:

- porušení ochranných pečatí a nálepek, ak na výrobku nejaké sú
- používanie tovaru v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k tovaru

#### 4. Záverečné ustanovenia

1. V prípade akejkolvek reklamácie informuje kupujúci predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci ponúkne kupujúcemu opravu porúch tovaru alebo doporučí tovar dopraviť do servisného strediska.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.01.2011. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.