

Všeobecné podmienky

O podmienkach, rozsahu a spôsobe uplatnenia reklamácií na vady výrobkov zakúpených v prevádzkach KOVONET Slovakia s.r.o., a zásielkovom obchode www.eshop.kovonet.sk.

Tento reklamačný poriadok je vydaný k zabezpečeniu podmienok zodpovednosti za vady predaného tovaru a ich uplatnenia kupujúcim v zmysle zákona č. 397/2008 z 18.10.2008 ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa účinného od 1. 7. 2007.

1. Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

1.1. Reklamáciu na vadu výrobku uplatňuje kupujúci po predložení dokladu o kúpe a dodacím listom (pokiaľ bol kupujúcemu vystavený záručný list od výrobcu, tak tento záručný list je nutne preukázať) pokiaľ bol vydaný u zodpovedného pracovníka prevádzkarne KOVONET Slovakia s.r.o., M. R. Štefánika 868/214, 093 01 Vranov nad Topľou. Bez predloženia príslušného dokladu o predaji, alebo vyplneného záručného listu nebude tovar k reklamácií prijatý. V prevádzkarni musí byť po celú dobu prítomný pracovník poverený vybavovaním reklamácií. Reklamáciu zákazník uplatňuje a následné predmet reklamácie vyzdvihne v prevádzke KOVONET Slovakia s.r.o., M. R. Štefánika 868/214, 093 01 Vranov nad Topľou.

1.2. Reklamácie sa vybavujú – rozhodne sa o spôsobe ich riešenia ihneď po ich prijatí, v zložitých prípadoch do troch dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

1.3. Na uplatnenú reklamáciu vydá predávajúci kupujúcemu doklad v zmysle zákona 397/2008 a § 627 OZ a § 18 ods. 5 Zák. č. 250/2007 Z.z., s vyznačením predmetu reklamácie, spôsobu riešenia reklamácie, doby trvania opravy, alebo iného riešenia. Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach, spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom , kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.4. V zmysle § 619 OZ predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim, pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. V zmysle § 618 OZ veci, ktoré majú vady, ktoré nebránia, aby sa vec mohla riadne užívať na určený účel, musia sa predávať za nižšie ceny, než je cena obvyklá u bezchybnej veci. Kupujúceho je potrebné upozorniť na vadu, ak táto nie je zrejماً už z povahy predaja.

2. Základné podmienky uplatnenia reklamácie

2.1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru v záručnej dobe vada, má kupujúci právo túto vadu reklamovať. Predávajúci je povinný prijať do reklamačného konania každú reklamáciu spotrebiteľa, ktorá spĺňa zákonom stanovené podmienky uplatnenia reklamácie .

2.2. V zmysle § 599 OZ vady musí kupujúci uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu, to jest reklamovať prvú zistenú vadu, ihneď po jej prejavení sa, aby bolo možné posúdiť mechanizmus vzniku závady, prípadne jej včasné odstránenie ak je to možné. Tovar musí prestať používať.

2.3. Kupujúci je povinný dodržiavať stanovené podmienky pre používanie výrobku. Predávajúci nezodpovedá za zmeny vlastností tovaru, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, závislého od intenzity, alebo nesprávneho používania, alebo používania v rozpore s účelom na ktorý bol určený, nevhodnej či zanedbanej základnej údržby, mechanickým poškodením výrobku, či poškodenia hrubou silou, alebo nesprávneho zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby.

2.4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má v zmysle § 622 OZ kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu je predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach a na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinný podľa § 2 (písm. m) určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď , najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný odstrániteľnú vadu bez zbytočného odkladu odstrániť , t.j. do 3 dní , alebo ak vyžaduje odbornú opravu v lehote do 30 dní.

2.5. Ak vec nebola použitá, môže kupujúci namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti, výmenu súčasti v zmysle § 622 OZ. odst.2 ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru, alebo závažnosť opravy..

2.6. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť (za takúto sa považuje aj vada, ktorá nebola odstránená v lehote 30dní) a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako bez vady, má v zmysle § 623 kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak pre opätovné vyskytovanie sa vady po oprave , aká bola najmenej dvakrát opravovaná, alebo pre väčší počet rôznych vád nemôže vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, ktoré inak nebránia riadnemu užívaniu veci má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.

2.7. Ak vec predávaná za nižšiu cenu, ako je bežná cena má vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci, má kupujúci v zmysle § 624 OZ namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

2.8. Tovar k reklamáci kupujúci predkladá čistý. Predávajúci je oprávnený znečistený, mokrý, zapáchajúci alebo všeobecným hygienickým zvyklostiam odporujúci tovar odmietnuť prijať do reklamačného konania.

3. Lehoty pre uplatnenie reklamácie

3.1. V zmysle § 620 OZ je záručná lehota 24 mesiacov od kúpy výrobku, výrobca môže stanoviť na záručnom liste dlhšiu záručnú dobu ako 24 mesiacov a vtedy bude platiť táto dlhšia lehota.

3.2 Ak uplatní kupujúci právo zo zodpovednosti za vady predaného tovaru riadne a včas (ak spĺňa základné podmienky uplatnenia reklamácie) a ako spotrebiteľ reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posudku, bez ohľadu na výsledok posudku nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov a odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením.

3.3 Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok 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 spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť, znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Takto znova uplatnenú reklamáciu nemožno odmietnuť.

3.2. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vadu, až do doby, keď má kupujúci po skončení opravy vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta. Ak je treba, aby sa pri užívaní veci zachovali osobitné pravidlá, t.j. používanie sa riadi návodom, alebo je upravené technickou normou, je predávajúci povinný kupujúceho s nimi oboznámiť. Výnimku tvoria len všeobecne známe pravidlá. Kupujúci je povinný riadiť sa návodom na použitie a pokynmi na ošetrovanie a dodržiavať ich pri používaní výrobku.

3.3. Právo na náhradu nevyhnutných nákladov môže kupujúci v zmysle § 599 OZ uplatniť na súde, len ak náklady predávajúcemu oznámi v lehote bez odkladu.

3.4. Ak sa vybaví reklamácia opravou tovaru, predlžuje sa záručná doba o obdobie od uplatnenia práva na odstránenie vady do doby, kedy je kupujúci povinný tovar prevziať. Ako náhle kupujúci uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, napríklad právo na opravu tovaru či zľavu, vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva meniť, pokiaľ sa nedohodne s predávajúcim inak.

3.5. Pokiaľ bude reklamácia vyriešená výmenou vadného tovaru za nový, začne plynúť záručná lehota znova od prevzatia nového tovaru

4. Ostatné

4.1. Ak kupujúci svojím zavinením poškodí alebo zničí vybraný tovar pred prevodom vlastníckych práv, zodpovedá za škodu podľa všeobecných ustanovení o zodpovednosti za škody v zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka.

4.2. Možnosť odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie po 12 mesiacov od kúpy:

Tento link na www stránku Vám poskytuje zoznam možného odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie po 12 mesiacov od kúpy http://jaspi.justice.gov.sk/jaspiw1/htm_reg/jaspiw_mini_regz_vyber_hl1.asp?clear=Y&cball=Y

4.3. Vzťahy neupravené reklamačným poriadkom sa riadia všeobecne platnými právnymi normami Slovenskej republiky

Nárok na uplatnenie záruky zaniká v nasledujúcich prípadoch:

- stratou dodacieho listu alebo dokladu o kupé
- ak dňom prevzatia tovaru do opravy vypršala záručná doba
- porušením ochranných pečatí a nálepiek alebo ich prelepením
- ak bolo výrobné číslo odstránené alebo je nečitateľné
- pokiaľ sa závada prejavuje len v software, pri ktorom nie je zákazník schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia
- tovar je neprimerane znečistený
- tovar bol poškodený živlami
- pôsobením nevhodných pracovných podmienok (prašnosť, vlhkosť, chemické pôsobenie, mechanické preťaženie, nesprávne skladovanie a pod.)
- používaním v rozpore s technickou dokumentáciou, napr. nadmerným zaťažením zariadenia
- neodbornou manipuláciou, inštaláciou a zanedbanou údržbou
- počítačovými vírusmi
- použitím neoriginálneho spotrebného materiálu (pásky, tonery a používanie repasovaných alebo plnených tonerov a cartridgov)
- pripojením na nevyhovujúcu sieť
- neodbornou dodatočnou montážou (demonťážou) komponentov PC (platí pre montované PC)
- poškodením tovaru kupujúcim počas prepravy
- mechanickým poškodením zariadenia
- ak počítač alebo notebook obsahuje nelegálny softvér spoločnosť KOVONET Slovakia s.r.o., môže zamietnuť reklamáciu