

Reklamačný poriadok

SUNTEQ spol. s r.o.

Platný od 13. júna 2014

Všeobecné ustanovenia:

1. V zmysle ustanovenia § 13 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov vydáva obchodná spoločnosť SUNTEQ, spol. s r.o. so sídlom Vajnorská 105, 831 04 Bratislava a obchodnou prevádzkou Vajnorská 105, 831 04 v Bratislave, (IČO: 30226406, IČ DPH: SK2020453171, spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I v odd. s.r.o., v.č. 91360/B) nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") včítane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
2. Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa tým spoločnosť SUNTEQ spol. s r.o. a ak sa v texte vyskytuje označenie „kupujúci“ rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil v obchodnej prevádzke predávajúceho určitý tovar.
3. Tento Reklamačný poriadok je v tlačenej forme dostupný spotrebiteľovi na predajnom pulte alebo pri pokladni v každej obchodnej prevádzke spoločnosti SUNTEQ spol. s r.o., v ktorej sa predávajú výrobky spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi.
4. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi spoločnosťou SUNTEQ spol. s r.o. a spotrebiteľom alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi spoločnosťou SUNTEQ spol. s r.o. a spotrebiteľom pristupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorý potvrdzuje zaplatenie kúpnej ceny alebo ceny za vykonanie diela prípadne na doklade, ktorým sa potvrdzuje záručná doba tovaru alebo služby (záručný list).
5. Tento Reklamačný poriadok upravuje 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.
6. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany spoločnosti SUNTEQ spol. s r.o., pre zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.
7. 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.
8. Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

Zodpovednosť za chyby:

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

2. Pri použití tovaru predávajúci nezodpovedá za chyby vzniknuté jeho použitím alebo opotrebením. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za chybu, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena.
3. Ak nejde o tovar, ktorý sa rýchlo kazí, alebo o použitý tovar, zodpovedá predávajúci za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Občianskeho zákonníka, pokiaľ predávajúci v doklade potvrdzujúcom prevzatie veci nevyznačí dlhšiu dobu trvania záručnej doby. Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.
4. Ak je na predávanom tovare, jeho obale alebo návode k nemu pripojenom vyznačená lehota na použitie veci a táto končí neskôr ako lehota vyznačená predajcom v záručnom liste, má prednosť vyznačená záručná doba predávajúcim. Predávajúcim vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba.
5. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou.

Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v servisnom stredisku predávajúceho, alebo v prevádzke v ktorej bola tovar zakúpený.
2. K reklamácii je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zaplatení kúpnej ceny. Osoba, ktorá uplatňuje nárok na reklamáciu, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol, v ktorom presne popíše chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje a odovzdá chybný tovar s kompletným príslušenstvom predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyrozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo doručiť odoslané vyrozumenie.

Spôsob vybavenia reklamácie:

1. Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená.
2. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť.
3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť tovar za nový, bezchybný.
4. Ak sa po prijatí reklamácie preukáže, že tovar má chybu, ktorá je neodstrániteľná a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez chyby, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
5. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 3 prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú chybu, ale kupujúci nemôže pre opakované vyskytnutie sa tej istej chyby ani po tretej oprave vec riadne užívať.
6. Tie isté práva ako sú uvedené v bode 3 prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
7. Po uplynutí zákonom garantovanej záručnej doby, ale ešte počas trvania záručnej doby vyznačenej predávajúcim v záručnom liste platia všetky ustanovenia o spôsobe vybavovania reklamácií uvedené v bodoch 1 až 5 s tým rozdielom, že právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie prechádza na predávajúceho a lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje na 60 dní.
Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti výrobkov predávaných predávajúcim, môže v prípade

výmenny predávajúci vymeniť kupujúcemu chybnú vec za inú, bezchybnú (hoci aj inej značky), ktorá je vhodná na rovnaké použitie ako reklamovaná vec.

Poskytovanie záručných služieb

1. Právo zodpovednosti za chyby je potrebné uplatniť u predajcu, u ktorého bol výrobok zakúpený, prípadne u autorizovaného servisného strediska, ktoré je uvedené v záručnom liste. Toto právo je potrebné uplatniť spolu s dodaným výrobkom, dokladom o zakúpení výrobku, ktorý je predmetom reklamácie, predložením riadne vyplneného záručného listu s uvedením typového označenia výrobku a dátumom predaja.
2. Autorizované servisné stredisko si vyhradzuje právo nekompenzovať náklady spojené s neoprávnenou reklamáciou a vyžadovať náhradu nevyhnutne vynaložených nákladov, spojených so zisťovaním oprávnenosti a riešenia reklamácie.
3. **Upozornenie: PRED ODOVZDÁVANÍM VÝROBKU DO ZÁRUČNEJ OPRAVY, ALEBO PRED JEHO ODOVZÁVANÍM TECHNIKovi NA MIESTE, JE UŽÍVATEĽ POVINNÝ ZAISTIŤ SI ZÁLOŽNÚ KÓPIU SYSTÉMOVÉHO SOFWARU, APLIKÁCIÍ A DÁT A DEAKTIVOVAŤ PRÍSTUPOVÉ HESLO. UŽÍVATEĽ JE ZODPOVEDNÝ ZA OPĀTOVNÚ INŠTALÁCIU SOFWARU, DÁT A AKTIVÁCIU PRÍSTUPOVÉHO HESLA. SÚČASŤOU ZÁRUČNEJ OPRAVY NIE JE UCHOVÁVANIE DÁT A DODÁVATEĽ ALEBO SERVISNÉ STREDISKO NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA PRÍPADNÚ STRATU DÁT POČAS TRANSPORTU ALEBO OPRAVY.**

Obmedzenie a vylúčenie záruky

1. Záruka sa nevzťahuje na:
 - chyby vzniknuté v dôsledku neodborného zaobchádzania, zneužitia a použitia s výrobkami inými, než odporúčanými výrobcom,
 - chyby vzniknuté v dôsledku servisného zásahu (vrátane aktualizácii a rozšírenia softvéru) inou osobou, než autorizovaným predajcom alebo autorizovaným servisným strediskom,
 - chyby vzniknuté v dôsledku neautorizovanej modifikácie komponentov
 - chyby, ktoré vznikli vplyvom počítačových vírusov
 - chyby, pri riešení ktorých sa preukáže odstránené alebo pozmenené výrobné číslo alebo mechanické poškodenie tovaru.
2. Pri komponentoch výrobkov, ktoré majú povahu spotrebného materiálu a ktorých funkcia a účel sa stráca po dobe kratšej ako je zákonná záručná doba, sa záručná doba zhoduje s dobou, po ktorú je výrobok riadne používaný v súlade s účelom a spôsobom použitia, uvedeným v návode na použitie výrobku (ako napr. batérie, zníženie kapacity akumulátorov, opotrebovanie zobrazovaných častí, iné farebné prevedenie prístroja, atď.)
3. **PREDAJCA NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA PRIAME ČI NĚPRIAME ŠKODY PLYNÚCE Z PORUŠENIA PODMIENOK ZÁRUKY ČI INÝCH PRÁVNÝCH USTANOVENÍ, VRÁTANE ŠKOD VZNIKNUŤÝCH V SÚVISLOSTI S UŠĽÝM ZISKOM, PREVÁDZKOVÝM VÝPADKOM, STRATOU DOBRÉHO MENA, ŠKODOU NA ZARIADENÍ A MAJETKU, ALEBO S NÁKLADMI NA UCHOVANIE ČI KOPÍROVANIE PROGRAMOV A DÁT VO VÝROBKU ULOŽENÝCH A S ÚNIKOM DÔVERNÝCH INFORMÁCIÍ. SPOLOČNOSŤ VÝSLOVNE PREHLASUJE, ŽE NĚRUČÍ ZA OPRAVU ČI VÝMĚNU VÝROBKU BEZ RIZIKA STRATY PROGRAMOV A DÁT.**
4. Celková náhrada škody poskytnutá spoločnosťou SUNTEQ s.r.o. v súvislosti s chybou alebo chybami vzniknutými nedbalosťou, porušením zmluvy či inak za žiadnych okolností neprekročí faktúrovanú netto cenu chybného, poškodeného alebo nedodaného výrobku.

5. Podmienky licencie oprávňujú užívateľa k inštalácii softvéru na jednom počítači. Používanie softvéru na viac ako jednom počítači nie je prípustné. Užívateľ je oprávnený vytvoriť si jednu strojovo čitateľnú kópiu softvéru ako zálohu a zálohová kópia musí obsahovať všetky informácie o autorských právach, ktoré obsahuje originál. S výnimkou prípadov, ktoré sú vyslovene povolené v licenčnej zmluve, je neprípustné software
 - dekomponovať, rozkladať na časti, modifikovať, prenajímať, požičiavať alebo poskytovať pod licenciou tretím
 - stranám, distribuovať a vytvárať jeho odvođeniny, ako aj prenášať po sieti z jedného počítača do druhého.
6. Záruka na kapacitu dobijateľného akumulátora je 6 mesiacov. Využitelná kapacita sa znižuje dobou prevádzky, počtom nabíjacích cyklov a je ovplyvnená spôsobom a pravidelnosťou dobíjania.

Licencia na software

1. PRED POUŽITÍM SOFTWARE JE UŽÍVATEĽ POVINNÝ PODROBNE SA ZOZNÁMIŤ S PODMIENKAMI TEJTO SOFTWARE LICENČNEJ ZMLUVY (ĎALEJ LEN "LICENCIE"). POUŽITÍM SOFTWARE SA UŽÍVATEĽ ZAVÄZUJE POSTUPOVAŤ V SÚLADE S PODMIENKAMI TEJTO LICENCIE. AK NIE JE UŽÍVATEĽ S TÝMITO PODMIENKAMI UZROZUMENÝ, JE POVINNÝ SOFTWARE VRÁTIŤ PREDAJCOVI PROTI VRÁTENIU PLNEJ CENY.

Vylúčenie záruky na software.

1. Užívateľ výslovne prehlasuje, že použitie softwaru je na jeho vlastné riziko. Software poskytovaný "AKO JE", a to bez akejkoľvek záruky a držiteľ jej licencie SA TÝMTO VÝSLOVNE ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLIKOVANÝCH ZÁRUK, VRÁTANE ZÁRUKY OBCHODOVATEĽNOSTI, USPOKOJIVEJ KVALITY, SPÔSOBILOSTI PRE URČITÉ POUŽITIE A NEZASAHOVANIE DO PRÁV TRETÍCH STRÁN.

DRŽITEĽ LICENCIE NEGARANTUJE, ŽE FUNKCIE SOFTWARE BUDÚ ZODPOVEDAŤ POŽIADAVKÁM UŽÍVATEĽA, ŽE PREVÁDZKA SOFTWARE BUDE NEPRETRŽITÁ A BEZCHYBNÁ A ŽE PRÍPADNÉ VADY BUDÚ ODSTRÁNITEĽNÉ. ĎALEJ DRŽITEĽ LICENCIE NEGARANTUJE, ŽE VÝSLEDKY POUŽITIA SOFTWARE A SÚVISIACA DOKUMENTÁCIA BUDÚ PRESNÉ, SPRÁVNE A INAK SPOĽAHLIVÉ. RADY ALEBO INFORMÁCIE POSKYTNUTÉ DRŽITEĽOM LICENCIE ALEBO JEJ AUTORIZOVANÝMI ZÁSTUPCAMI NEPREDSTAVUJÚ VLASTNÚ ZÁRUKU ANI NEROZŠIRUJÚ ROZSAH EXISTUJÚCEJ ZÁRUKY. V PRÍPADE, ŽE BUDE V SOFTWARE ZISTENÁ CHYBA, NESIE UŽÍVATEĽ (A NIE DRŽITEĽ LICENCIE ALEBO JEJ AUTORIZOVANÝ ZÁSTUPCA) VŠETKY NÁKLADY SPOJENÉ S JEJ ODSTRÁNENÍM. V PRÍPADE, ŽE VYŠŠIE UVEDENÉ PODMIENKY NIE SÚ NA UJMU ZÁKONNÝM PRÁVAM SPOTREBITEĽA, KTORÝ NADOBUDOL VÝROBOK INÝM SPÔSOBOM, A NEOBMEZUJÚ ALEBO NEVYLUČUJÚ ZODPOVEDNOSŤ V PRÍPADE SMRTI ALEBO ÚJMY NA ZDRAVÍ Z DÔVODU NEDBALOSTI ZO STRANY DRŽITEĽ LICENCIE.

SUNTEQ spol. s r.o.
Bratislava, 13.6. 2014