

Reklamačný poriadok

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť ZipserNet s.r.o. (ďalej len „ZipserNet s.r.o.“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v prevádzkarni ZipserNet s.r.o., zároveň je zverejnený na internetovej stránke ZipserNet s.r.o., www.zipsernet.sk

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. ZipserNet s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).

2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, ZipserNet s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 Občianskeho zákonníka).

2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže NAY a.s. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).

2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).

2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady 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 Občianskeho zákonníka).

2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.8. Ak ZipserNet s.r.o. pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto NAY a.s. nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však ZipserNet s.r.o., o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629

Reklamačný poriadok

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Spoločnosť ZipserNet s.r.o. (ďalej len „ZipserNet s.r.o.“ alebo „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. 1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. 1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v prevádzkarni ZipserNet s.r.o., zároveň je zverejnený na internetovej stránke ZipserNet s.r.o., www.zipsernet.sk

2. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

2.1. ZipserNet s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka). 2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, ZipserNet s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§619 Občianskeho zákonníka). 2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka). 2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže NAY a.s. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka). 2.5. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (§ 621 Občianskeho zákonníka). Ak má kúpený tovar viesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka). 2.6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady 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 Občianskeho zákonníka). 2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka). 2.8. Ak ZipserNet s.r.o. pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto NAY a.s. nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však ZipserNet s.r.o., o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629

Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré ZipserNet s.r.o.,zákazníka neupozornila, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť ZipserNet s.r.o.,všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

3. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu v prevádzkarni predávajúceho, t.j. v predajni spoločnosti ZipserNet s.r.o., (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste. 3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho. 3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkovi alebo záručný servis je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). ZipserNet s.r.o.,je povinná, ak reklamáciu neuzná do 3 pracovných dní, zaslať výrobok na vlastné náklady na odborné posúdenie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Túto povinnosť má aj záručný servis (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). 3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie (§ 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. 3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní.

4. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

Pri predkladaní tovaru na reklamáciu: a) je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v spoločnosti ZipserNet s.r.o. b) je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.), c) v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.

5. OSOBITNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE POČÍTAČOV

5.1. Pri reklamovaní počítača je okrem splnenia podmienok uvedených v bode 4. potrebné, aby kupujúci čestne prehlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v počítači nie

je nainštalovaný nelegálny softvér, v opačnom prípade ZipserNet s.r.o.,nie je povinná prijať reklamáciu uznať.

5.2. Ak ZipserNet s.r.o., zistí, že reklamovaný počítač obsahuje nelegálny softvér, nie je povinná prijatú reklamáciu uznať.

6. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

6.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka). 6.2. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka). 6.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka). 6.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). 6.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. 6.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní. 6.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy). 6.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku. 6.9. 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.

7. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU PODĽA PRÍSNEJŠÍCH ZÁSAD

7.1. ZipserNet s.r.o., a zákazník môžu dohodnúť zodpovednosť za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad, než ustanovuje zákon (§ 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka). 7.2. ZipserNet s.r.o., poskytuje zákazníkovi 14 dní od dátumu nákupu tovaru na odskúšanie jeho funkčnosti (len jednorazové odskúšanie, nie intenzívne používanie počas 14 dní) a navrhuje uzavretie dohody o prísnejšej zodpovednosti ZipserNet s.r.o., za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad uvedených v bode 7.3. každému zákazníkovi, ktorý si uplatní reklamáciu do 14 dní od dátumu nákupu tovaru z dôvodu jeho nefunkčnosti a v prípade tovaru – veľká biela technika aj z dôvodu mechanického poškodenia a nepožiadav o poskytnutie záruky písomnou formou (t.j. o potvrdenie záručného listu) v deň nákupu, ani počas 14 dní odo dňa nákupu a chce splniť podmienky podľa

bodu 7.4 a 7.5. 7.3. Ak zákazník zistí, že tovar je nefunkčný a z toho dôvodu do 14 dní od dátumu nákupu uplatní reklamáciu. ZipserNet s.r.o.,mu nad rámec zákona poskytuje právo na okamžitú

výmenu tovaru alebo okamžité odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj v prípadoch, keď podľa zákona by mal len právo na opravu alebo primeranú zľavu z kúpnej ceny. 7.4. ZipserNet s.r.o., zodpovedá za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad tak, ako je uvedené v bode 7.3. za súčasného splnenia týchto podmienok: a) kupujúci uplatní reklamáciu do 14 dní od dátumu nákupu z dôvodu nefunkčnosti tovaru, b) kupujúci predloží doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukáže, že tovar bol kúpený v spoločnosti ZipserNet s.r.o. c) kupujúci predloží tovar zabalený v originálnom nepoškodenom obale (originálny obal pozostáva z polystyrénu, fólie a krabice) s príslušenstvom, d) tovar nejaví známky používania (to neplatí u tovaru, ktorý nemožno vyskúšať bez toho, aby sa na ňom neprejavili známky používania, napr. fritézy, kávovary a iný tovar, ktorý na vyskúšanie potrebuje použitie materiálu, ktorý na ňom zanechá známky používania), e) kupujúci predloží nepotvrdený záručný list f) tovar spĺňa všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.). 7.5. ZipserNet s.r.o., zodpovedá za mechanické poškodenie (napr. škrabance, preliačneniny) podľa prísnejších zásad tak, ako je uvedené v bode 7.3. za súčasného splnenia podmienok uvedených v bode 7.4. (okrem podmienky pod písm. c)) a týchto podmienok: 7.6. Je výlučne na zákazníkovi, či využije práva, ktoré mu ZipserNet s.r.o., poskytuje v bode 7. tohto Reklamačného poriadku. Ak zákazník uplatní reklamáciu podľa bodu 7.3. má sa za to, že došlo k dohode ZipserNet s.r.o., a zákazníka podľa § 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka. Ustanovenia bodu 7. tohto Reklamačného poriadku o zodpovednosti za vady predaného tovaru podľa prísnejších zásad nahrádzajú písomné potvrdenie (záručný list), ktorý je ZipserNet s.r.o., podľa § 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka povinná zákazníkovi o takejto dohode o zodpovednosti podľa prísnejších zásad vydať. 7.7. Ak zákazník nespĺňa podmienky reklamácie podľa prísnejších zásad, jeho reklamácia bude zo strany predávajúceho vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté. 7.8. Predávajúci je povinný na žiadosť zákazníka poskytnúť záruku písomnou formou (t.j. vydať a potvrdiť záručný list). Ak zákazník z dôvodu ponechania si možnosti využitia bodu 7. tohto reklamačného poriadku nepožiadal o poskytnutie záruky písomnou formou (t.j. o potvrdenie záručného listu) v deň nákupu, ani počas 14 dní odo dňa nákupu, predávajúci mu na jeho žiadosť vydá a potvrdí záručný list kedykoľvek neskôr po predložení dokladu o kúpe prípadne preukázaní, že tovar bol kúpený v ZipserNet s.r.o., iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti.

V Spišskej Belej, dňa 01.04.2011 Bc. Peter Novajovský

konateľ