

Reklamačný poriadok spoločnosti OravaSK s.r.o.

I.

Všeobecné ustanovenia a vymedzenie pojmov

Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka zákona 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“)

a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zo zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).

„Predávajúci“ je obchodná spoločnosť **OravaSK s.r.o.** (ďalej len „predávajúci“), so sídlom **Vavrečka 93, 029 01 Vavrečka, IČO 48293415**, zapísaná v obchodnom registri vedenom na Okresnom súde Žilina, oddiel: Sro, Vložka číslo: 64253/L.

„Kupujúci“ je spotrebiteľ (osoba, ktorá nakupuje tovar pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti) a fyzická a/alebo právnická osoba – podnikateľ, ktorý s predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe tovaru.

Reklamačný poriadok popisuje bežnú obchodnú spoluprácu medzi kupujúcim a predávajúcim. Kupujúci je povinný sa zoznámiť s reklamačným poriadkom a Všeobecnými zmluvnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Prevzatím tovaru od predávajúceho súhlasia s nižšie uvedeným reklamačným poriadkom. V prípade, že tovar nie je prevzatý osobne, rozumie sa prevzatím tovaru okamih jeho odovzdania prvému prepravcovi.

Ako doklad o záruke (záručný list) vystavuje spoločnosť OravaSK s.r.o. ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra, alebo predajka (pokladničný blok) - ďalej iba záručný list) s uvedenými všetkými potrebnými údajmi na uplatnenie záruky (názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo, sériové číslo a i.).

II.

Dĺžka záruky

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim, t.j. dňom uvedeným na záručnom liste. Zákonná záručná doba je všeobecne 24 mesiacov * pre koncového užívateľa **. Predávajúci môže túto zákonnú lehotu predĺžiť. Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste (v stĺpci záruka).

Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej lehoty.

V rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia Občianskym zákonníkom č.40/1964 Zb. § 619-627 s prihliadnutím k tomuto reklamačnému poriadku. Pri predĺženej lehote sa reklamácie riadia výhradne týmto poriadkom.

* Výnimku môže tvoriť tovar predávaný so zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď.) - tzv: repasovaná VT.

** U vybraných produktov je výrobcom záruka pre spotrebiteľov s IČ obmedzená. Zákonné práva koncového zákazníka tým nie sú nijako dotknuté, záruka pre neho platia podľa zákona.

„Doživotná záruka“, ako pojem, reprezentuje záruku na tovar po celú dobu života kupujúceho, minimálne však 24 mesiacov. Pri uplatnení je však nevyhnutne potrebné dodržať podmienky tohto reklamačného poriadku, predovšetkým potom bude III. Záručné podmienky.

III.

Záručné podmienky

a) Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie balíka) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Ak takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v predávacom protokole prepravcu.

b) Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: info@oravask.sk, spísať s dopravcom zápis o škode a tento zápis bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočné reklamácie neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky dáva predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

c) Miestom pre uplatnenie reklamácie je:

Slovenská Republika : **OravaSK s.r.o., Vavrečka, Miestneho priemyslu 571, 029 01 Námestovo.**

Pri tovare, ktorému je na území SR poskytovaný autorizovaný servis (monitory, tlačiarne, digitálne fotografie ...) odporúčame kupujúcemu v záujme urýchlenia reklamácie uplatniť to priamo v autorizovanom servisnom stredisku alebo v mieste predávajúceho.

d) V prípade, že bol tovar zakúpený spotrebiteľom s IČ musí kupujúci uplatniť túto reklamáciu priamo a iba v autorizovanom servise. V tomto prípade sa reklamácia riadi podmienkami autorizovaného servisu.

e) Kupujúci môže chybný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky (sídla firmy). Balík by mal byť označený viditeľne „REKLAMÁCIA“ a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis poruchy a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (spiatočná adresa, telefónne číslo.). Bez vyššie uvedených skutočností je znemožnená identifikácia pôvodu a poruchy tovaru.

f) Kupujúci preukáže platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež je potrebné doložiť doklad o reklamáci. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok má sériové číslo)

g) Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu predaných súčastí s inými pracovnými predávajúceho neschválenými komponentmi ani so softvérovými aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola kupujúcim výslovne požadovaná v písomnej objednávke.

h) Záruka sa nevzťahuje na poruchy vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poruchy vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou, alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti.

i) Predávajúci negarantuje plnú funkčnosť aplikačného softvéru vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre objednaný operačný systém. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci žiadnu zodpovednosť.

j) Záruka sa nevzťahuje na tovar s porušenou ochrannou pečaťou, informatívnymi nálepkami, sériovými číslami atď. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou výrobku a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovaru používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté:

- mechanickým poškodením tovaru;
- elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje);
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom adresované;
- neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar;
- ak bol tovar alebo jeho časť poškodená počítačovým vírusom;
- pokiaľ sa porucha prejavuje iba v softvéri, u ktorého nie je zákazník schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softvéru a spotrebného materiálu;
- tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými princípmi;
- vykonaním nekvalifikovaných zásahov či zmenou parametrov;
- tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.);
- pri chybnom vykonaní upgrade BIOSu, firmware;
- tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou.

k) V prípade, že tovar je softvér, vzťahuje sa záruka výhradne na fyzickú čitateľnosť médií (médiá nesmú byť poškabané a pod.). Momentom odstránenia ochranných prostriedkov (fólie, pečate, otvorenie obálky a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softvérového produktu a akceptuje licenčné podmienky výrobcu softvéru.

l) Tovar zaslaný k reklamáci bude testovaný iba na poruchu, ktorá je písomne uvedená kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom poruchy).

m) Ak zistí technik, že príčinou problémov nie je reklamovaný výrobok (napr. počítač), ale nekorektná inštalácia softvéru (operačný systém, antivírusový program...), ak boli dáta poškodené nekorektným správaním - niektoré aplikácie (hry, vírusy ...), alebo ak dáta poškodil kupujúci, alebo tretia osoba, bude reklamácia zamietnutá. V prípade, že zákazník súhlasí s

platenou opravou, bude účtovaná podľa aktuálneho platného cenníka.

n) Pri predaní počítačového systému alebo zariadenia pre ukladanie dát k oprave, je povinnosťou kupujúceho zabezpečiť si vytvorenie zodpovedajúcej zálohy potrebných dát a zabrániť ich prípadnému zneužitiu alebo poškodeniu. Predávajúci neručí za prípadnú stratu, poškodenie či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát v počítačovom systéme

m) Zariadenia pre ukladanie dát sú zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom s náhodným charakterom výskytu porúch. Predávajúci upozorňuje týmto kupujúceho na uvedenú skutočnosť a odporúča vykonávať systematické zálohovanie užívateľských dát na vhodnom zariadení (napr. ZIP, CD, diskety). Záruka však týmto upozornením nie je obmedzená.

p) Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné predanie tovaru do reklamačného procesu.

LCD displej

Norma ISO 13406-2 - Keďže sa každý LCD displej pozostáva z minimálne 2,35 miliónov subpixelov alebo tranzistorov (15"), nie je z hľadiska výrobných technológií prakticky možné predchádzať stratám pixelov. Do predaja môžu byť dané LCD s maximálne desiatimi chybnými pixelmi. Norma stanovuje v súvislosti s chybnými pixelmi nasledujúce triedy:

sú rozdelené do štyroch tried, troch typov chybných pixelov a dvoch frekvenčných kritérií. Chybné pixely sa môžu vyskytnúť ako žiarivé pixely, čierne pixely alebo strata subpixelov (alebo blikajúce pixely). Frekvenčné kritériá rozlišujú po prvé počet bielych alebo čiernych pixelov vyskytujúcich sa v konkrétnej oblasti (klastre) a po druhé, straty subpixelov alebo blikajúcich pixelov vyskytujúcich sa v klastru. Štyri triedy určujú maximálny povolený počet chýb v každom type chybných pixelov. LCD displeje značky ADI, SONY, EIZO a väčšina ďalších LCD na našom trhu sú zaradené do triedy II. To znamená, ak je počet týchto chybných bodov menej ako desať, (2xTyp1, 2xTyp2 a 5xTyp3 = 2 čierne body + 2 biele body + 5 farebných bodov = max 9 chybných) nevzniká zákazníkovi nárok na výmenu alebo reklamáciu LCD displeja. V prípade väčšieho počtu chybných pixelov kupujúci má právo reklamovať takýto LCD displej. Môže kontaktovať autorizovaný servis LCD, prípadne predajcu.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

Ak je kupujúci spotrebiteľ bez IČO:

Ak ide o poruchu, ktorú možno odstrániť, bude tovar opravený. Ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému používaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto poruchu tovaru reklamovať. V prípade nemožnosti vybavenia reklamácie žiadať o uvedení možnosti, bude kupujúcemu vystavený dobropis.

Ak ide o poruchu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby vec mohla byť riadne používaná ako vec bez poruchy, predávajúci ponúkne kupujúcemu výmenu chybného tovaru za tovar s rovnakými, alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

Ak je kupujúcim subjekt s IČO:

– Ak ide o poruchu, ktorú možno odstrániť, bude tovar opravený. Ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému používaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto poruchu tovaru reklamovať.

– Ak ide o poruchu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby vec mohla byť riadne používaná ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými, alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

I. Reklamácie tovaru predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní odo dňa nasledujúceho po uplatnení reklamácie kupujúcim. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý pri nákupe uplatňoval IČO a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

II. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru. (Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa od prijatia do dňa vybavenia reklamácie. Nie však do vyzdvihnutia kupujúcim! O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.)

III. Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS, alebo e-mailom. Ak bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslané na adresu kupujúceho. Ak sa z technických dôvodov stane, že SMS alebo e-mail nedostane kupujúci v zákonnej mesačnej lehote, má kupujúci možnosť sa automaticky dostaviť na reklamačné oddelenie, kde mu bude vybavená reklamácia vydaná po predložení originálu príjemky reklamácie.

IV. V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do 30-tich dní od dátumu podania reklamácie je predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať pri vyskladnení reklamácie sumu za uskladnenie.

Táto čiastka je stanovená vo výške 1 euro/deň pri tovare nad 5kg, pri tovare do 5kg je cena 0,5 euro/deň.

V.

Spotrebný materiál

Ak je obsahom balenia či predmetom kúpy spotrebný materiál (cartridge, toner, tlačová hlava, lampa projektoru, batérie, napájací AC adaptér, ...), je jeho životnosť 6 mesiacov, ak nie je výslovne uvedené inak. V prípade slúchadiel je jednotná životnosť 6 mesiacov. Výnimkou sú slúchadlá, ktoré boli zakúpené ako samostatný produkt.

Konkrétne u lampy projektoru sú uvádzané dve - v mesiacoch a zároveň v počte hodín svietenia lampy. Pre úspešnú reklamáciu potenciálne chyby, musia byť splnené obe tieto podmienky.

Jednotlivé životnosti sa líšia podľa výrobcu.

VI.

Bezplatný servis

Na výrobky predávané s dlhšou zárukou ako 24 mesiacov je zabezpečovaný po uplynutí lehoty 24 mesiacov tzv. bezplatný servis. V prípade poruchy tovaru po uplynutí 24 mesiacov bude takýto výrobok prijatý do servisu a bude opravený alebo vymenený za iný kus s rovnakými alebo lepšími parametrami. Ak ani jedno z týchto riešení nebude možné, bude vystavený dobropis. Predávajúci sa zaväzuje takýto servis ukončiť v lehote 35 tich dní od prijatia tovaru.

Za všetky reklamácie zodpovedá Zuzana Holubčíková, zodpovedný pracovník predajne.

Tento reklamačný poriadok je platný od 1.1.2019. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii ako dokument na www.oravask.sk. Za spoločnosť OravaSK s.r.o. schválil Michal Holubčík, konateľ.

Vypracované v súlade s občianskym zák. č. 108/2000 Z. z., obchodným zák. a príslušnými novelami Z.z.

