

## **Záručné podmienky a reklamačný poriadok platné pre spoločnosť DATA mix s.r.o. :**

### **Úvodné ustanovenia**

Spoločnosť DATA mix s.r.o., so sídlom Československej armády 29, 934 01 Levice IČO: 45 454 621 (ďalej „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 ako „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.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v prevádzkarni DATA mix s.r.o. na ul. Sv. Michala 28, Levice.

Bez ohľadu na iné ustanovenia, pokiaľ je druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy podnikateľ (pričom sa má za to, že ak kupujúci pri objednávke tovaru uviedol svoje IČO, nakupuje ako podnikateľ), záruka za tovar je poskytovaná výhradne v rozsahu stanovenom záručnými podmienkami výrobcu tovaru v súlade s § 429 ods. 2 Obchodného zákonníka, o ktorých bude kupujúci - podnikateľ informovaný a inak sa zodpovednosť predávajúceho za vady riadi výhradne príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

Prevzatím tovaru kupujúci akceptuje záručné podmienky, ako aj spôsob reklamácie a to bez akýchkoľvek výhrad, tak ako je nižšie uvedené. Záruka výrobcu sa vzťahuje na funkčné chyby, spôsobené technickou poruchou. Táto záruka je bližšie špecifikovaná v reklamačných a obchodných podmienkach daného u výrobcu.

Skontrolujte si úplnosť výdaja okamžite po prevzatí. Nekompletnosť výdajky je možné reklamovať najneskôr do 24 hodín od okamihu prevzatia tovaru.

## Záručná doba

- štandardná záruka je **24 mesiacov** , ak výrobca neudáva inú záruku
- záručná doba na spotrebný tovar ako sú batérie tužkové, nabíjateľné, do rôznych prenosných zariadení, dátové nosiče ako sú CD, DVD je štandardne **12 mesiacov**, ak výrobca neudáva inú záruku
- záručná doba na spotrebný tovar ako sú cartridge do tlačiarní, tonery do atramentových zariadení je štandardne **6 mesiacov**, ak výrobca neudáva inú záruku
- záruka na jednotlivé komponenty je uvedená na dodacom liste

## Postup pri reklamácií tovaru

- reklamovaný tovar v pôvodnom balení a s kompletným príslušenstvom
- kópiu dokladu o zakúpení
- vyplnený servisný/reklamačný protokol - vystavuje predávajúci pri prevzatí reklamácie
- reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru servisným oddelením.

### **Ak vyššie uvedené podmienky nebudú splnené reklamácia nebude uznaná ako záručná.**

V prípade, že bol dodaný poruchový tovar, t.j. nefunguje už pri prvej inštalácii, kupujúci má nárok na výmenu za iný kus. Podmienkou je oznámiť túto skutočnosť do **48 hodín** po obdržaní tovaru.

Reklamáciu mechanicky poškodenej veci (t.j. výrobok je viditeľne mechanicky poškodený) je kupujúci povinný uplatniť pri osobnom odbere **ihned**, pri použití zásielkovej služby alebo iného dopravcu sa reklamácia riadi príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka a zákazník uplatňuje reklamáciu u dopravcu.

Reklamačné konanie sa začína prevzatím tovaru pracovníkom firmy DATA mix, s.r.o.. Pri poslaní reklamovaného tovaru poštou alebo kuriérskou službou sa reklamačné konanie začína prijatím zásielky našim reklamačným oddelením.

V súlade s § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu do 30 kalendárnych dní od prevzatia zásielky, a to buď opravou, výmenou tovaru, vrátením peňazí alebo odôvodneným zamietnutím na základe odborného posudku.

Spôsob vybavenia reklamácie určuje servisné stredisko , t.j. dodávateľ zariadenia, od ktorého predávajúci (spoločnosť DATA mix s.r.o.) zariadenie zakúpila, ktoré tomuto servisnému stredisku

zaslala ako zariadenie v záručnej lehote na odborné posúdenie, na základe servisného posudku. Toto vybavenie reklamácie s priloženým servisným protokolom je záväzné a nemenné. Ak je zákazníkovi vymenený tovar za nový, tento spôsob reklamácie musí akceptovať. Ak servisné stredisko uzná zariadenie za nefunkčné, vystaví predávajúcemu dobropis na vrátenie peňazí, je predávajúci povinný zákazníkovi vrátiť za tovar peniaze, ak zákazník nepožiadá o nový kus.

Predávajúci neručí za opravu či výmenu tovaru bez rizika straty programov a dát. Za zálohovanie dát a programov inštalovaných alebo umiestnených na tovare zodpovedá výhradne zákazník a spoločnosť DATA mix s.r.o. nemôže v tomto smere niesť zodpovednosť za žiadne vzniknuté škody. Spoločnosť DATA mix s.r.o. odporúča svojim zákazníkom, aby svoje dáta primeraným spôsobom a v krátkych opakujúcich sa lehotách zálohovali, aby tak minimalizovali nebezpečenstvo vzniku škody vyplývajúcej zo straty dát na ich strane.

#### **Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté:**

- pôsobením nevhodných pracovných podmienok (prašnosť, vlhkosť, chemické pôsobenie, mechanické preťaženie, nesprávne skladovanie a pod.
- v zmysle ustanovení § 619 a násl. Občianskeho zákonníka sa záruka nevzťahuje na bežné opotrebenie
- záruka sa nevzťahuje na poškodenie tovaru kupujúcim pri nadmernom mechanickom zaťažení
- používaním v rozpore s technickou dokumentáciou, napr. nadmerným zaťažením zariadenia
- neodbornou manipuláciou, inštaláciou a zanedbanou údržbou
- počítačovými vírusmi
- pripojením na nevyhovujúcu elektrickú sieť, prepätím v sieti
- poškodením živelnou pohromou (blesk, voda, oheň)
- neodbornou dodatočnou montážou (demontážou) komponentov PC ( platí pre montované PC )
- neodborným vykonaním upgrade satelitného alebo terestriálneho prijímača
- poškodením počas prepravy tovaru kupujúcim
- mechanickým poškodením zariadenia
- poškodenou ochrannou páskou či plombou
- firma DATA mix s.r.o. neručí za škody spôsobené poruchou zariadenia ( napr. strata dát )
- alebo poškodením domácimi zvieratami (pes, mačka a pod.)

## Lehota vrátenia

Pri nákupe tovaru v kamennej predajni nie je zákonom upravená lehota na vrátenie tovaru.

§ 12 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá túto povinnosť výhradne pri podomovom a zásielkovom predaji.

Ak zakúpený tovar nevyhovuje, či už veľkosťou, tvarom, farbou, cenou alebo ide o nevhodný výber darčeka - duplicita...nejedná sa o vadu výrobku. Kupujúci nemá zákonom upravené právo vynucovať od predávajúceho výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí, ak výrobok nemá vady. Žiadny právny predpis nestanovuje predávajúcemu povinnosť vrátiť kupujúcemu peniaze alebo poskytnúť výmenu tovaru za iný, ak ide o bezchybný výrobok.

Právo odstúpiť od zmluvy sa taktiež nevzťahuje na:

- tovar, ktorý nie je v originál balení, je poškodený
- tovar, ktorý javí známky používania
- tovar, s kúpou ktorého zákazník vstupuje do obchodného vzťahu s inou spoločnosťou (satelitný a internetový poskytovateľ)
- tovar, ktorý bol poškodený nesprávnou alebo neodbornou manipuláciou
- spotrebný tovar (otvorené balenie: cartridge, alkalické batérie, nabíjateľné batérie, dátové nosiče, chladiace pasty, čistiaca sada ... )
- tovar, ktorý si zákazník objednal na objednávku. Tovar je možné vrátiť len ak predajca usúdi, že daný tovar nie je poškodený, užívaný a je predpoklad ďalšieho predaja, aby predajcovi nevznikla škoda

## **Reklamujte len skutočné závady**

Pred uplatnením reklamácie dôkladne skontrolujte či závada nie je spôsobená nastavením alebo zapojením výrobku v rozpore s odporúčaním výrobcu.

Stručne prekonzultujte s našim technikom, či nie je možné závadu odstrániť na mieste napr. správnym nastavením alebo výmenou ovládačov. Tovar nesmie byť mechanicky (zlomený plošný spoj, prasknuté - polámané konektory, odlomené časti, prelepované štítky sériových čísel) ani elektricky (napr. prepólovanie, prepätie - výboj blesku, spálené cesty na plošnom spoji) poškodený, inak kupujúci stráca nárok na záruku.

Záruka sa nevzťahuje na výrobky s poškodenou identifikačnou nálepkou (hlavne procesory a pamäťové moduly), výrobky poškodené nedbanlivosťou (základné dosky zničené inštaláciou nesprávneho BIOSu), FDD, CD mechaniky a ventilátory používané v prašnom prostredí,...

## **Náhrada za neoprávnenú reklamáciu**

Pokiaľ bude pri oprave zistená skutočnosť, že závada výrobku vznikla spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa závada na výrobku neprejaví je odberateľ povinný zaplatiť dodávateľovi náklady spojené s testovaním a manipuláciou (10€ za každú aj začatú hodinu), taktiež náklady spojené s prepravou tovaru do servisného strediska. Tovar bude zákazníkovi vrátený až po uhradení týchto nákladov.

## **Riešenie reklamácie neopraviteľného výrobku v záručnej dobe**

V takomto prípade kupujúcemu ponúkame adekvátny model daného výrobku, ktorý parametrami plne nahradí neopraviteľný výrobok. V prípade nesúhlasu si môže kupujúci sám vybrať tovar, ktorý by spĺňal jeho kritéria. V tomto prípade kupujúci doplatí rozdiel sumy medzi pôvodnou cenou kupovaného tovaru a nového tovaru. Peniaze za tovar nevraciamy v hotovosti, len v prípade, že bola servisným strediskom uznaná reklamácia na vrátenie peňazí a predávajúcemu vystavený dobropis na daný tovar.

## Spôsob vybavenia reklamácie

Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený.

Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný telefonicky na základe uvedeného mobilného kontaktu v servisnom protokole alebo formou sms. V prípade, ak zákazník na telefonické výzvy nereaguje, je o spôsobe reklamácie informovaný písomnou formou.

V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy mala byť reklamácia vykonaná, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní (t. j. spravidla do 60 dní od dátumu podania reklamácie) je predávajúci, podľa **§ 656 Občianskeho zákonníka**, oprávnený účtovať pri výdaji reklamácie čiastku za uskladnenie 1€ bez DPH za každý deň.

§ 656

(1) Objednávateľ je povinný vyzdvihnúť si vec najneskôr do jedného mesiaca od uplynutia času, keď sa oprava alebo úprava mala vykonať, a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní. Ak tak neurobí, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie.

(2) Ak si objednávateľ nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má zhotoviteľ právo vec predať. Ak zhotoviteľ pozná adresu objednávateľa a ak ide o vec väčšej hodnoty, je zhotoviteľ povinný o zamýšľanom predaji objednávateľa vopred upovedomiť a poskytnúť mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci.

### Najčastejšie problémy pri uplatňovaní reklamácie:

- zle nastavené prepínače alebo nekorektná inštalácia. Zákazník si neprečíta návod a nenainštaluje výrobok korektne. Prosíme čítajte návody a 'readme' súbory ušetríte si veľa času a nervov.
- zlá verzia BIOSu. Veľa chýb vzniká, inštaláciou BIOSu, ktorý nie je určený pre daný typ Mainboardu. Ak máte pochybnosti o správnosti BIOSu pred prevedením upgrade sa radšej poraďte s našim technikom.
- reklamácia parametrov, ktoré výrobca negarantuje. Zákazníci niekedy očakávajú od výrobkov vlastnosti, ktoré výrobca nezaručuje. Prosím pred kúpou výrobku konzultujte jeho parametre s

našími predajcami

- nespokojnosť s dobou vybavovania reklamácie. Technik musí každý výrobok testovať a v prípade jeho zaneprázdnenosti to nie je možné urobiť na počkanie. Taktiež je nutné pri vybraných produktoch (CD RW, CD ROM, HDD kapacít, ktoré sa už nevyrábajú atď.) počkať na odpoveď výrobcu o spôsobe vybavenia reklamácie (výmena za nový typ, vrátenie peňazí, výmena za novší model s doplatkom) čím sa môže doba reklamácie predĺžiť.

### **Náhradný tovar počas reklamácie**

**Ustanovenie žiadneho zákona neukladá povinnosť predávajúcemu poskytnúť náhradný tovar spotrebiteľovi počas doby vybavenia reklamácie, a to ani v prípade ak má reklamovaný tovar viazaný na nejakú službu (satelitný poskytovateľ - skylink, freesat, antik sat, internetové pripojenie).**