

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Reklamačný poriadok spoločnosti Emelix s.r.o. platný od 30. novembra 2012

## 1. Všeobecné ustanovenia

**1.1.** V zmysle ustanovenia § 18 zákona č. 250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa vydáva spoločnosť Emelix s.r.o. so sídlom Štúrova 61, 900 01 Modra (ďalej len „predávajúci“) nasledovný reklamačný poriadok, ktorým sa spotrebiteľia informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za chyby výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto reklamačného poriadku vyskytuje označenie „kupujúci“, rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, ktorý kúpil u predávajúceho určitý produkt, alebo službu.

**1.2.** Tento reklamačný poriadok:

je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho [www.emelix.sk](http://www.emelix.sk), v tlačenej forme je viditeľne umiestnený v priestoroch spoločnosti Emelix s.r.o., v ktorej sa predávajú výrobky spotrebiteľovi alebo poskytujú služby spotrebiteľovi .

**1.3.** Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a kupujúcim prístupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto reklamačnom poriadku.

**1.4.** Tento reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Zb.) a Občianskeho zákonníka (zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov). Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.

**1.5.** Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb zo strany predávajúceho pre kupujúcich - zákazníkov, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle platných právnych predpisov.

**1.6.** 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.

**1.7.** Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.

## 2. Zodpovednosť za chyby

**2.1.** Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim (§ 619 Obč. zákonníka). Lehota na uplatnenie práva zo zodpovednosti za chyby veci pri prevzatí kupujúcim (záručná doba) je 24 mesiacov (§ 620 Obč. zákonníka).

**2.2.** Kupujúci je oprávnený predávanú vec pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za chyby, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo predávanej veci alebo mechanické poškodenie veci zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto chyby nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.

**2.3.** Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

**2.4.** Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď bol kupujúci po skončení opravy vec prevziať, sa nepočíta do záručnej doby. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru (§ 627 Obč. zákonníka).

**2.5.** Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za chyby, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci 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.

**2.6.** Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie veci a táto končí neskôr ako lehota vyznačená predávajúcim v záručnom liste, má prednosť vyznačenie záručnej doby predávajúcim. Predávajúcim vyznačená záručná doba však nesmie byť kratšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

### **3. Vylúčenie zodpovednosti**

**3.1.** Záruka sa vzťahuje na poruchy funkčnosti veci spôsobené výrobnou chybou. Záruka sa nevzťahuje na chyby veci, ktoré po ich prevzatí boli spôsobené:

- a) prirodzeným opotrebením veci
- b) nedodržaním zásad používania (nesprávnou obsluhou a údržbou v rozpore s návodom na obsluhu)
- c) mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, najmä poškodením plastových či kovových častí
- d) neodborným elektrickým zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja
- e) prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom (pretaktovanie a pod.)
- f) prírodnými živlami
- g) prevádzkovaním v nevhodnom prostredí a poškodené nevhodnou obsluhou

**3.2.** Záruka sa tiež nevzťahuje na:

- a) tovar s neúplným, poškodeným alebo odstráneným výrobným číslom alebo iným identifikačným znakom
- b) produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami poprípade inými ochrannými znakmi
- c) na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky
- d) tovar, u ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba.
- e) poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než ktoré odporúča výrobca, dodávateľ alebo predajca, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, dodávateľom alebo predajcom.
- f) na firmware, alebo predinštalované programové vybavenie poškodené nesprávnym používaním, alebo vplyvom počítačového vírusu, ani na prípadné škody v tomto dôsledku vzniknuté

- g) poškodenie spôsobené použitím neoriginálneho spotrebného materiálu (pásky, tonery a pod.)
- h) závady spôsobené náhodným alebo zámerným vniknutím kvapaliny, hmyzu alebo cudzích predmetov do útrobov výrobku
- i) poškodenia vzniknuté z profesionálneho či komerčného využívania výrobkov určených pre domácu potrebu
- j) pokiaľ sa chyba prejavuje iba pri použití softvéru, u ktorého nie je kupujúci schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softvéru a spotrebného materiálu.
- k) vybité batérie, zníženie kapacity batérie spôsobené jej opotrebovaním alebo vytečeným elektrolytom
- l) výrobok, ktorý nesie známky pokusu o násilné otvorenie.

#### **4. Neoprávnená reklamácia**

Pokiaľ bude pri oprave zistená skutočnosť, že chyba výrobku vznikla spôsobom vylúčeným zo záručných opráv, alebo sa chyba popisovaná zákazníkom na výrobku neprejaví, môže predávajúci požadovať úhradu nákladov spojených s testovaním a manipuláciou (za každú, aj začatú hodinu 27,60€ u predávajúceho, alebo 31,20€, ak zásah prebehol u zákazníka).

V prípade, že reklamácia nebude uznaná ako oprávnená, čo potvrdí aj odborný znalec, môžu byť náklady spojené s vybavovaním reklamácie vyúčtované kupujúcemu a tovar vrátený až po uhradení nákladov na neoprávnenú reklamáciu.

#### **5. Obmedzená záruka**

Pri tovare typu softvér sa záruka vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť inštalačných médií. Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólií, pečatí, otvorenie obálky, a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softvérového produktu a akceptuje licenčné podmienky výrobcu softvéru. Tento druh tovaru už nie je možné vrátiť predávajúcemu.

Na spotrebný materiál (pásku do pokladníc a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady) a to aj keď je súčasťou pokladnica, na ktorú je záruka dlhšia. V prípade, že je z pásy spotrebované viac ako 10% materiálu, nebude reklamácia uznaná.

Na spotrebný materiál (farbiace pásy, tonery, tryskové hlavy, batérie a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady) a to aj keď je súčasťou tlačiareň, na ktorej je záruka dlhšia. V prípade, že je z kazety alebo toneru spotrebované viac ako 10% materiálu, nebude reklamácia uznaná. Súčasťou reklamačného protokolu musí byť aj výtláčok s preukázanou chybou kazety alebo toneru.

Kupujúcemu sa odporúča vytvoriť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať výmenné pamäťové médiá pred reklamáciou a odovzdaním do servisného strediska. Poskytovateľ servisu, nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie alebo stratu akýchkoľvek programov alebo údajov.

Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu svojich dodaných zariadení a komponentov s inými zariadeniami a komponentmi kupujúceho, ak ich výber nebol schválený, príp. konzultovaný s predávajúcim.

Záruka sa tiež nevzťahuje na veci alebo súčiastky, na ktorých bola porušená záručná plomba alebo nálepka.

## **6. Uplatnenie zodpovednosti za chyby (reklamácia) - miesto, lehoty a spôsob**

**6.1.** Práva zo zodpovednosti za chyby sa uplatňujú v servisnom stredisku predávajúceho. Adresu a telefónne čísla nájde kupujúci v záručnom liste alebo sa ich dozvie na internetovej stránke [www.emelix.sk](http://www.emelix.sk) alebo sa môže informovať na telefónnom čísle 033 640 65 80 alebo 0911 62 25 26, ako aj e-mailom na adrese [podpora@emelix.sk](mailto:podpora@emelix.sk).

**6.2.** Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru akými je právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje výhradne u predávajúceho.

**6.3.** K reklamácii je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zapltení kúpnej ceny. Bez týchto dokladov nebude vec prijatá na reklamáciu. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol, v ktorom presne popíše chybu a spôsob akým sa chyba prejavuje a odovzdá chybnú vec 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 odoslané vyrozumenie doručiť.

**6.4.** Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť a ak si vybavenie jeho reklamácie nevyžaduje osobitné odborné znalosti a šetrenie alebo vyžiadanie odborného posúdenia, má kupujúci právo, aby o spôsobe jej vybavenia rozhodla osoba oprávnená na jej vybavenie bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Lehota na vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako tridsať dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil predávajúcemu včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady, alebo mu neposkytol ním odôvodnene vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie, alebo pokiaľ o jej predĺženie nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadala kupujúci.

Pokiaľ je predmetom reklamácie registračná pokladnica, predávajúci je povinný odovzdať funkčnú pokladnicu kupujúcemu do 48 hodín od prevzatia do servisu. Ak je na určenie, či ide o záručnú opravu potrebné vyjadrenie dodávateľa, predávajúci, vzhľadom na povinnosť sprevádzkovať pokladnicu do 48 hodín, má právo požadovať od kupujúceho zálohu vo výške ceny opravy. Po obdržaní vyjadrenia dodávateľa, že išlo o záručnú opravu, vyplatená záloha bude kupujúcemu bezodkladne vrátená. V opačnom prípade bude kupujúcemu vystavený daňový doklad.

**6.5.** Ak predávajúci neuzná reklamáciu do troch pracovných dní od jej uplatnenia, je predávajúci povinný tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

**6.6.** 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 reklamačný protokol s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie, list obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie, alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie, alebo e-mail na adresu udanú kupujúcim.

**6.7.** Ak ide o chybu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie odstrániť.

Pokiaľ je predmetom reklamácie registračná pokladnica, predávajúci je povinný odovzdať funkčnú pokladnicu kupujúcemu do 48 hodín od prevzatia do servisu.

Pri výmene nosičov dát bude v rámci reklamácie zákazníkovi obnovený len softvér dodaný a inštalovaný pri predaji. Aplikálny softvér a ďalšie nastavenia budú kupujúcemu nainštalované ako ďalšia platená služba.

**6.8.** Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú.

**6.9.** Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má chybu, ktorá je neodstrániteľná a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.

**6.10.** Tie isté práva ako sú uvedené v bode 6.9. prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľnú chybu, ale kupujúci nemôže pre opätovný výskyt tej istej chyby ani po tretej oprave vec riadne užívať.

**6.11.** Tie isté práva ako sú uvedené v bode 6.9. prislúchajú kupujúcemu v prípade, že má vec súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

**6.12.** Ak nie je možné vybaviť reklamáciu kupujúceho v ustanovenej zákonnej lehote 30 dní (alebo 48 hodín) v zmysle bodu 6.4., alebo ak táto sa nevybaví do tejto lehoty v jeho zmysle bez zavinenia alebo žiadosti kupujúceho, je predávajúci povinný po uplynutí tejto lehoty postupovať pri jej vybavení podľa tohto reklamačného poriadku tak, ako keby sa jednalo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.

**6.13.** Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

**6.14.** 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. Pri vrátení kúpnej ceny vyššej hodnoty bude vystavený kupujúcemu dobropis a kúpna cena bude uhradená na účet kupujúceho do 14 dní.

**6.15.** 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 6.7 až 6.12 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 výmeny predávajúci vymeniť kupujúcemu chybnú vec za inú bezchybnú (hoci aj inej značky), ktorá splňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec.

## **7. Záručná reklamácia IT služieb**

**7.1.** Predávajúci poskytuje na služby záruku v zmysle Obchodného zákonníka. Záručná doba začne plynúť dňom dodania služby kupujúcemu. Reklamáciu v rámci záruky treba uplatniť najneskôr v posledný deň záručnej doby. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho zodpovednosť za chyby len na platené IT služby vykazujúce chybné fungovanie, ktoré mohol zapríčiniť poskytovateľ.

**7.2.** Záručná reklamácia IT služieb v prípade opodstatnenosti sa vybaví podľa možnosti neodkladne a to poskytnutím náhradnej, bezchybnej služby. Ak náprava nie je možná, predávajúci zabezpečí záručnú opravu v lehote do 14 dní, alebo ak to nie je možné, môžu sa dohodnúť aj na inej lehote poskytnutia bezchybnej služby.

**7.3.** Záručnú reklamáciu služieb nie je možné uplatniť, ak chyba IT služby bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním, používaním v rozpore s návodom na obsluhu, alebo používaním na iný účel, alebo za iných podmienok, ako je to technicky obvyklé a správne (napr. prehriatie, zatečenie vodou, vysoká vlhkosť atď.), resp. na zlyhanie služby spôsobené živelnou pohromou.

**7.4.** Záruka na IT služby sa nevzťahuje na prípady nefunkčnosti pôvodného výrobcom alebo predajcom inštalovaného softvérového produktu, spôsobené zásahom inej osoby, resp. ňou spôsobenými zmenami nastavenia. Zmenou nastavenia sa rozumie akákoľvek zmena systémových nastavení výrobcom či predajcom inštalovaných softvérových produktov, inštalácia iného alebo dodatočného softvérového produktu bez vedomia predajcu vykonaná kupujúcim alebo treťou stranou, prípadne inštalácia ovládačov vykonaná kupujúcim alebo treťou stranou.

**7.5.** Záruka sa tiež nevzťahuje na prípady nefunkčnosti IT, vzniknutej inštaláciou povinných alebo odporúčaných aktualizácií softvérových produktov tretích strán. Vzniknuté problémy predávajúci bude riešiť ako platenú službu.

## **8. Prevzatie reklamovanej veci**

**8.1.** Pokiaľ kupujúcemu v zmysle ustanovení reklamačného poriadku a ustanovení príslušných platných právnych predpisov, vznikne povinnosť prevziať reklamovanú vec od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie reklamovanej veci vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote uvedenej v bode 7.2. tohto článku túto vec od predávajúceho na predajnom mieste alebo na inom mieste, ako toto vyplýva z ustanovení reklamačného poriadku alebo príslušných platných právnych predpisov alebo z výzvy predávajúceho, prevziať.

**8.2.** Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 7.1. tohto článku reklamovanú vec ani do 30 dní odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho

na prevzatie tejto veci, je povinný zaplatiť poplatok za uskladnenie (§ 656 ods. 1 Obč. zákonníka) vo výške 2€ za deň.

**8.3.** V prípade, že kupujúci neprevezme reklamovanú vec v lehote 6 mesiacov odo dňa, kedy mu povinnosť prevziať reklamovanú vec vznikla, alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, má právo predávajúci vec predať (§ 656 ods. 2 Obč. zákonníka). Ak predávajúci pozná adresu kupujúceho, je povinný ho vopred o zamýšľanom predaji informovať. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplati predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov za uskladnenie a ostatných pohľadávok voči kupujúcemu.

## **9. Záverečné ustanovenie**

**9.1.** Vo veciach, ktoré nie sú v tomto reklamačnom poriadku výslovne upravené inak, sa uplatnia príslušné na vec sa vzťahujúce ustanovenia Zákona o ochrane spotrebiteľa, Občianskeho zákonníka, zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a iné súvisiace všeobecne záväzné právne predpisy.

**9.2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. 11. 2012.**