

Reklamačný poriadok spoločnosti mediatiop.sk, s.r.o. (ďalej len „RP“) sa vzťahuje na poskytovanie služieb a predaj výrobkov spoločnosťou mediatiop.sk, s.r.o. zákazníkom, ktorí spĺňajú definíciu spotrebiteľa v zmysle zákona č.250/2007 Zb. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákon“) a zákona č.40/1964 Zb. – Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OBČZ“). Spotrebiteľ je osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby ako „koncový užívateľ“ pre osobnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti (§2 písm. a) Zákona). V prípade podnikateľských subjektov, ktoré nenakupujú výrobky alebo služby ako „koncový užívateľ“, ale za účelom vykonávania ďalšej podnikateľskej činnosti alebo v súvislosti s ňou, sa reklamačné podmienky riadia zákonom č. 513/1991 Zb. - Obchodný zákonník (ďalej len „OBCHZ“). Záručné podmienky ako aj dĺžka záruky sa môžu líšiť v závislosti od konkrétnych záručných podmienok daného výrobcu a neradia sa týmto RP.

RP informuje spotrebiteľov o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, ako aj o vykonávaní záručných opráv.

Pokiaľ sa v ďalšom texte tohto RP vyskytuje označenie „predávajúci“ rozumie sa ním spoločnosť mediatiop.sk, s.r.o. Ak sa v texte vyskytuje označenie „kupujúci“ rozumie sa ním spotrebiteľ v zmysle definície uvedenej v zákone, ktorý kúpil v prevádzkarni predávajúceho určitý tovar.

RP je viditeľne umiestnený v každej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej sa predávajú výrobky alebo poskytujú služby spotrebiteľovi. V tlačenej forme je dostupný spotrebiteľovi na požiadanie v každej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej sa predávajú výrobky alebo poskytujú služby spotrebiteľovi. RP je taktiež zverejnený na internetovej stránke predávajúceho (<http://www.mediatiop.sk>).

Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a spotrebiteľom alebo uzavretím zmluvy o dielo medzi predávajúcim a spotrebiteľom prístupuje spotrebiteľ k podmienkam uvedeným v tomto RP. Odkaz na tento RP 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 (dodací list, záručný list).

RP upravuje práva spotrebiteľa tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami Zákona a OBČZ. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v RP prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.

RP nahrádza vyhlásenie predávajúceho v zmysle ustanovenia § 620 ods. 3 OBČZ, ktorým predávajúci určuje podmienky a rozsah záruky, ak záručná doba vyznačená v záručnom liste je dlhšia ako zákonom garantovaná záručná doba.

Podmienky záruky vyznačené predávajúcim v záručnom liste majú prednosť aj pred ustanoveniami RP.

Zodpovednosť za vady predávaného tovaru:

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 OBČZ) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 OBČZ). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 OBČZ). V prípade podnikateľských subjektov, ktoré nenakupujú výrobky alebo služby ako „koncový užívateľ“, ale za účelom vykonávania ďalšej podnikateľskej činnosti alebo v súvislosti s ňou, sa môže táto doba líšiť v závislosti od konkrétnych záručných podmienok daného výrobcu.

Kupujúci je oprávnený predávať vec pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady, 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 vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku predávanej veci.

Pri použitých veciach predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Záručná doba na použité veci je 12 mesiacov.

Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. 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 OBČZ).

Ak nejde o veci, ktoré sa rýchlo kazia, alebo o použité veci, zodpovedá predávajúci za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka). Dĺžka trvania záručnej doby sa spravuje ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami OBČZ, 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.

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

Záruka sa nevzťahuje na vady výrobku, ktoré po ich prevzatí:

a) spôsobil kupujúci alebo iná (tretia) osoba jeho mechanickým alebo iným poškodením, alebo vznikli i nezávisle na ich konaní poškodením v situáciách vis maior,
b) vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním na iné účely než na aké sú určené svojím charakterom alebo ich používaním v spojitosti s inými zariadeniami, ktoré výrobca alebo predávajúci nepovoľuje alebo neodporúča,

c) vznikli ako dôsledok:

- svojvoľných úprav a opráv vykonávaných inak ako v rámci reklamačného konania záručnou opravou v zmysle ustanovení Reklamačného poriadku alebo v iných ako predávajúcim v záručnom liste určených alebo kupujúceho iným preukázateľným spôsobom oznámených autorizovaných servisných strediskách,

- iných zrejmych neodborných zásahov do nich alebo akýmkoľvek iným zaobchádzaním s nimi, ktoré bolo v rozpore s návodom k nim, záručnými podmienkami a v nich uvedenými pokynmi a výslovnými upozorneniami pre kupujúceho alebo ak vady boli spôsobené kupujúcim ich skladovaním, používaním alebo uložením vo vlhkom, prašnom, chemicky agresívnom alebo inak nevhodnom prostredí, alebo ich odkladaním, alebo uschovávaním na miesta s takýmto prostredím,

d) v ostatných prípadoch uvedených v záručnom liste alebo návode ich výrobcu, alebo predávajúceho.

Ak predávajúci pri predaji tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkajú dar prijať. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 OBČZ). Ak má dar vady, na ktoré predávajúci zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 OBČZ). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 OBČZ v spojení s § 48 ods. 2 OBČZ).

Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia):

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, alebo v servisnom stredisku predávajúceho, alebo v prevádzke iného subjektu určeného na vykonávanie opravy (ďalej len „záručný servis“). Kontaktné informácie záručných servisov (telefónne čísla, elektronické adresy – email) sú uvedené v záručnom liste, na internetovej stránke predávajúceho (<http://www.mediatiop.sk>). Kontaktné informácie záručných servisov získava kupujúci takisto na požiadanie v ktorejkoľvek prevádzkarni.

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.

Lehota na vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tím, že ani na výzvu nepredložil predajnému miestu, na ktorom ju uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu neposkytol nielen odôvodnené vyžadovanú svoju inú nevyhnutnú súčinnosť na jej vybavenie, alebo pokiaľ o jej predĺžení nad túto jej zákonom ustanovenú dĺžku vo svojom záujme sám písomne nepožiadala kupujúci.

Ak predávajúci neuzná reklamáciu do 3 (troch) pracovných dní od jej uplatnenia, je predávajúci povinný výrobok zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie (§ 18 ods. 4 Zákona). Túto povinnosť má aj záručný servis (§ 18 ods. 8 Zákona).

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 (tridsať) dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6 Zákona). Týmto písomným dokladom je reklamačný protokol s časťou „Záznam o vrátení tovaru z reklamácie“, list obsahujúci písomné vyrozmene o vybavení reklamácie, alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.

Všeobecné podmienky reklamácie:

Pri reklamácii je kupujúci povinný doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zaplatení kúpnej ceny (pokladničný doklad, faktúra). Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho, prípadne pracovníkom záručného servisu reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec v pôvodnom balení s kompletným príslušenstvom a dokumentáciou 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 odoslať vyrozmene doručí.

Je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby, nepozmenené prípadne neodstránené výrobné čísla, atď.).

Pri reklamácii počítača je okrem splnenia podmienok reklamácie potrebné, aby kupujúci písomne čestne prehlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v počítači nie je nainštalovaný nelegálny softvér. V opačnom predávajúci nie je povinný prijať reklamáciu uznať.

Ak predávajúci zistí, že reklamovaný počítač obsahuje nelegálny softvér, nie je povinný prijať reklamáciu uznať.

Predávajúci nezodpovedá za údaje a dáta na reklamovaných dátových nosičoch a taktiež neberie zodpovednosť za stratu týchto dát. Kupujúci je vo vlastnom záujme povinný si zálohovať všetky dáta a údaje z pevného disku.

Spôsob vybavenia reklamácie:

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

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú.

Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť, ak sa po prijatí reklamácie zistí,:

- že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady
- že ide síce o odstrániteľnú vadu, ale kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa tej istej vady ani po tretej oprave vec riadne užívať
- že vec má súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

Ak nie je možné vybrať reklamáciu kupujúceho v ustanovenej zákonnej lehote 30 (tridsať) dní, 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 RP tak, ako keby sa jednalo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorú však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny.

Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, či vady 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.

Po uplynutí zákonom garantovanej záručnej doby, ale ešte počas trvania záručnej doby vyznačenej predávajúcim v záručnom liste platia všetky ustanovenia o spôsobe vybavovania reklamácií, s tým rozdielom, že právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie prechádza na predávajúceho a lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje na 60 (šesťdesiat) dní. Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti výrobkov predávaných predávajúcim, môže v prípade výmeny predávajúci vymeniť kupujúceho vadnú vec za inú bezvadnú (hoci aj inej značky), ktorá spĺňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec.

Prevzatie reklamovanej veci (zariadenia)

Pokiaľ kupujúceho v zmysle ustanovení RP a ustanovení príslušných platných právnych predpisov vznikne povinnosť prevziať reklamovaný vec (napr. v prípade výmeny) od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami RP alebo platných právnych predpisov na prevzatie reklamovanej veci vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní, túto vec od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste, ako toto vyplýva z ustanovení RP alebo príslušných platných právnych predpisov alebo z výzvy predávajúceho, prevziať.

Pokiaľ kupujúci neprevzame reklamovaný vec ani do 30 dní odo dňa, keď mu povinnosť prevziať reklamovaný vec vznikla alebo odo dňa doručenia výzvy predávajúceho na prevzatie tejto veci, považuje sa neprevzatá vec za vec, ktorá je predmetom zmluvy o uložení veci v zmysle ustanovení §516 a nasl. OBCHZ a vzhľad predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetnej veci sa spravujú uvedenými ustanoveniami OBCHZ a s nimi súvisiacimi ostatnými ustanoveniami OBCHZ a ostatných platných právnych predpisov. V prípade, že kupujúci neprevzame reklamovaný vec v uvedenej lehote, je predávajúci oprávnený kupujúceho účtovať za uloženie tejto veci paušálnu náhradu za vymaložené náklady vo výške € 1,- (30,126 Sk) za každý aj začatý deň uloženia a v prípade, že kupujúci neprevzame vec v lehote do 30 dní od uplynutia lehoty 30 dní, je predávajúci oprávnený v súlade s podmienkami uvedenými v ustanovení §525 OBCHZ na účet kupujúceho vec vhodným spôsobom predat a proti užšej kúpnej cene započítať celkovú sumu paušálnej náhrady za vymaložené náklady v zmysle tohto bodu, ako aj ostatné svoje pohľadávky voči kupujúceho.

Záverené ustanovenie

Vo veciach, ktoré nie sú v tomto RP 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.

Tento RP nadobúda účinnosť dňom 1. 1. 2016. Kupujúci prevzatím tovaru potvrdzuje prijatie týchto ustanovení. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto RP bez predchádzajúceho upozornenia.