

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok pre zákazníkov EUROCOMPANY GROUP, s.r.o.

1. ÚVOD

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti EUROCOMPANY GROUP, s.r.o. a jej zákazníkov v oblasti reklamácií tovaru, vychádzajúc pritom z Občianskeho zákonníka, Obchodného zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

2. ZÁRUČNÁ DOBA

EUROCOMPANY GROUP, s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (podľa §619 Obč. zák.) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci počas záručnej doby. Záručná doba je 24 mesiacov (podľa §620 Obč. zák.) a začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim (podľa §621 Obč. zák.). Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov. EUROCOMPANY GROUP, s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (podľa §619 Obč. zák.). Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) je záručná doba 12 mesiacov. Vyhlásením v záručnom liste / daňovom doklade vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže EUROCOMPANY GROUP, s.r.o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v záručnom liste / daňovom doklade.

3. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

Ak kupujúci požaduje opečiatkovať záručný list / daňový doklad priamo v deň predaja, predávajúci je povinný tento záručný list / daňový doklad potvrdiť a na žiadosť kupujúceho odskúšať funkčnosť predávaného tovaru priamo na prevádzke, ak to povaha veci pripúšťa (podľa §616 Obč.zák.). Kupujúci tým stráca nárok na bezplatnú výmenu tovaru, alebo vrátenie peňazí pri uplatňovaní reklamácie do 14 dní a postupuje sa ako v bode 3.c). Právo kupujúceho na výmenu veci a vrátenie peňazí (odstúpenie od kúpnej zmluvy) podľa § 622 ods. 2 a § 623 Obč. Zák. tým nie je dotknuté.

3.a) V prípade, že si chce kupujúci uplatniť reklamáciu do 14 dní od dátumu nákupu, záručný list / daňový doklad mu predávajúci potvrdí až po uplynutí 14 dní od dňa nákupu po predložení dokladu o kúpe a postupuje sa ako v bode 4 (výnimka bod 5 reklamačného poriadku).

3.b) Kupujúci má 14 dní od dátumu nákupu na odskúšanie funkčnosti výrobku (len jednorázové odskúšanie, nie intenzívne používanie počas 14 dní). Ak kupujúci zistí, že tovar je nefunkčný alebo neúplný a z tohto dôvodu uplatní reklamáciu do 14 dní od dátumu nákupu, predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady servisným technikom EUROCOMPANY GROUP, s.r.o.. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. V prípade oprávnenosti reklamácie uplatnenej do 14 dní a splnenia reklamačných podmienok podľa bodu 4 predávajúci tento tovar vymení za nový, prípadne skompletizuje, alebo vráti peniaze.

3.c) Ak sa vada prejaví až po 14 dňoch od dátumu predaja tovaru, kupujúci si uplatňuje právo na opravu v prevádzke EUROCOMPANY GROUP, s.r.o., kde adresy a telefónne kontakty nájde na web doméne. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu veci, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú záhradu, si kupujúci uplatňuje u predávajúceho.

3.d) Oprava reklamovaného výrobku v záručnej dobe bude vykonaná bezplatne a bez zbytočného odkladu (podľa §622 Obč. zák.).

3.e) Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (podľa §626 Obč. zák.).

4. VŠEOBECNÉ REKLAMAČNÉ PODMIENKY

4.a) je predložený originálny záručný list / daňový doklad,

4.b) je predložený doklad o zaplatení,

4.c) tovar spĺňa všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste / daňovom doklade (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.)

EUROCOMPANY GROUP, s.r.o. nezodpovedá za prípadnú stratu dát a údajov počas opravy v autorizovanom servisnom stredisku. Kupujúci je vo vlastnom záujme povinný si zálohovať všetky dáta a údaje (pracovné a konfiguračné súbory) z reklamovaného tovaru.

5. OSOBITNÉ REKLAMAČNÉ PODMIENKY PRI REKLAMÁCIÁCH DO 14 DNÍ

Pri predkadaní tovaru za účelom uplatnenia reklamácie do 14 dní musia byť splnené nasledovné podmienky zo strany reklamujúceho:

5.a) reklamovaný tovar je v pôvodnom nepoškodenom obale s kompletným príslušenstvom (originálny obal tvoria komponenty pri dodávke tovaru),

5.b) reklamovaný tovar nesmie javiť známky používania,

5.c) je predložený nepotvrdený záručný list,

5.d) je predložený doklad o zaplatení,

5.e) tovar spĺňa všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.).

6. POVINNOSTI SERVISU VOČI REKLAMUJÚCEMU

6.a) Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci (reklamujúci) právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie.

6.b) Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprímerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

6.c) Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy) (podľa §623 Obč. zák.).

6.d) Ak sa na výrobku opätovne vyskytla tá istá vada po oprave, alebo väčší počet vád súčasne má zákazník počas záručnej doby tiež právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (podľa §623 Obč. zák.). Opätovný výskyt vád po oprave znamená stav, keď sa rovnaká vada vyskytne po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách (v záujme urýchleného vybavenia reklamácie odporúčame, aby kupujúci mal písomné potvrdenie zo servisu o treťom výskyte tej istej vady). Za väčší počet vád sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

6.e) 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, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru (podľa §627 Obč. zák.).

6.f) Ak servisné stredisko reklamovaný tovar v záručnej dobe neopraví do 30 dní, výrobok sa považuje za neopraviteľný a platí ustanovenie 8. c) (podľa §19 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

7. OSTATNÉ REKLAMAČNÉ PODMIENKY

Zákazník si tovar musí vizuálne skontrolovať ihneď pri a po prevzatí. Má nárok tovar neprebrať vtedy, ak je na ňom viditeľné mechanické poškodenie zjavne spôsobené prepravou alebo ak je tovar neúplný. V takomto prípade je povinný spísať s vodičom protokol o škode alebo zásielku odmietnuť prevziať. Mechanické poškodenie výrobku

v neporušenom obale je nutné nahlásiť okamžite po prevzatí zásielky a výrobok nepoužívať. Neskoršie reklamácie tohoto charakteru nebudú akceptované s ohľadom na reklamačné podmienky prepravcu. V prípade uplatnenia reklamácie platí obvyklý reklamačný postup stanovený v Reklamačnom poriadku pre zákazníkov EUROCOMPANY GROUP s.r.o. V prípade, že reklamovaná závada bola spôsobená zákazníkom - poškodením výrobku, nevhodným používaním alebo nevhodnou manipuláciou, zákazník je povinný nahradiť predávajúcemu všetky náklady spojené s vybavením reklamácie. Spoločnosť EUROCOMPANY GROUP s.r.o. nezodpovedá za vady, ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach, zásahom do výrobku inou ako oprávnenou osobou (servisom EUROCOMPANY GROUP s.r.o.), alebo ktoré boli spôsobené živelnou pohromou alebo nesprávnym napájacím napätím.