

Reklamačný poriadok

Čl. I Všeobecné ustanovenia

1. Obchodná spoločnosť ARAŠID spol. s r. o., IČO: 36 054 241, so sídlom Lazovná 69, 974 01 Banská Bystrica zapísaná v OR Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 7714/S (ďalej len „predávajúci“, „zhotoviteľ“ alebo „obchodník“) vydáva nasledovný Reklamačný poriadok, ktorým sa kupujúci spotrebiteľia a kupujúci podnikatelia (ďalej len „kupujúci“) informujú o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len "reklamácia") vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

2. Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy a obchodných podmienok pri predaji tovaru prostredníctvom e-shopu, ako aj obchodných podmienok pre predaj a dodávku tovaru v prevádzkach obchodníka.

3. Kupujúcim spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania.

4. Produkt je jednotný pojem pre tovar (výrobok), službu a digitálny obsah v zmysle zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

5. Kupujúcim podnikateľom je v zmysle § 2 ods. 2 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník.“):

- a) osoba zapísaná v obchodnom registri,
- b) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- c) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
- d) fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

6. Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ako aj súvisiacimi predpismi, všetko v znení noviel.

7. Reklamačný poriadok je viditeľne umiestnený v prevádzkach spoločnosti ARAŠID spol. s r. o., v ktorej sa predávajú výrobky a poskytujú služby a je zverejnený na prezentačných internetových stránkach spoločnosti ARAŠID spol. s r. o., <https://www.pgs.sk> a www.mp3.sk.

8. Uzavretím kúpnej zmluvy (prípadne zmluvy o dielo) medzi obchodníkom a kupujúcim prístupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok 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 (záručný list).

9. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúcich tak, aby neboli dotknuté ich práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, najmä ustanoveniami

zákona o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov.

Čl. II Zodpovednosť za vady a záruka

1. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady vo vzťahu ku kupujúcemu, ktorým je spotrebiteľ, sa riadi ustanoveniami § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka, so zohľadnením platnosti všeobecného ustanovenia § 502 ods. 2 Občianskeho zákonníka.
2. Právna úprava zodpovednosti predávajúceho za vady vo vzťahu ku kupujúcemu, ktorým je podnikateľ, sa riadi ustanoveniami Obchodného zákonníka.
2. Predávajúci zodpovedá za akúkoľvek vadu, ktorú má predaná vec v čase jej dodania a ktorá sa prejaví do dvoch rokov od dodania veci. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
3. Záručná doba začína plynúť od prevzatia veci kupujúcim.
4. Do záručnej doby sa nezapočítava doba, ktorá uplynie od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia. Záručná doba tovaru opraveného prípadne vymeneného na základe uplatnenej reklamácie dobieha podľa záruky pôvodného tovaru a to aj v prípade, keď došlo v rámci reklamačného poriadku k vybaveniu reklamácie výmenou tovaru s iným sériovým číslom.
5. V prípade, že je kupujúcim podnikateľ, zmluvné strany sa v súlade s § 429 ods. 2 Obch. zák. dohodli na záručnej dobe 12 mesiacov.
6. V prípade zmluvy o dielo obchodník zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava pri prevzatí veci, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Zhotoviteľ zodpovedá tiež za vady, ktorých príčinou je vadnosť veci, ktorá sa má opraviť alebo upraviť, alebo nevhodnosť pokynov objednávateľa ak ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
7. Záručná doba na poskytnuté služby je 3 mesiace.
8. Na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Funkciu záručného listu môže spĺňať aj faktúra alebo dodací list, pokiaľ predávajúci na nich vyznačí dĺžku trvania záručnej doby.
9. Záručný list obsahuje označenie predávajúceho (meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov predávajúceho, jeho sídlo alebo miesto podnikania), obsah záruky, jej rozsah a podmienky, dĺžku záručnej doby a údaje potrebné na uplatnenie záruky. Ak záručný list neobsahuje všetky náležitosti, nespôsobuje to neplatnosť záruky.
10. Záručným listom je doklad o kúpe -- faktúra, ktorá slúži zároveň aj ako dodací list.
11. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom 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.

12. Od okamihu odovzdania tovaru na prepravu dopravcovi, zodpovedá za prípadnú škodu dopravca. Z uvedeného dôvodu je potrebné, aby kupujúci alebo ním poverená osoba pri preberaní tovaru skontrolovala, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je potrebné zo strany kupujúceho odmietnuť prevzatie tovaru a spísať s dopravcom záznam alebo prevziať tovar a priamo na mieste spísať s dopravcom záznam o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Vrátený tovar obchodník nahradí odoslaním nového.
13. V prípade, že kupujúci zistí poškodenie tovaru alebo inú vadu až po jeho prevzatí, je potrebné túto skutočnosť oznámiť bez zbytočného odkladu obchodníkovi. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné bez zbytočného odkladu oznámiť mailom na reklamacie@arasid.sk. V prípade, že kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, predávajúci nemusí uznať prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.
14. Pri osobnom prevzatí tovaru je kupujúci oprávnený si predávanú vec 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.
15. Záruka sa vzťahuje najmä na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje na poruchy vzniknuté:
 - a. mechanickým poškodením tovaru,
 - b. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia,
 - c. neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
 - d. nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore so všeobecnými zásadami alebo v rozpore s návodom na použitie,
 - e. prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
 - f. prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom (pretaktovanie a pod.)
 - g. použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom,
 - h. na firmware (resp. iné predinštalované programové vybavenie) poškodený nesprávnym používaním, alebo zásahom počítačového vírusu, ani na prípadné škody v tomto dôsledku vzniknuté,
 - i. nekompatibilitou komponentov.
16. Záruka sa ďalej nevzťahuje na spotrebné diely spotrebované tesne pred koncom záruky, CD a DVD média, pri ktorých bol vykonaný zápis a následne bola zistená fyzická chyba média, ako aj na veci alebo súčiastky, na ktorých bola porušená záručná plomba.
17. 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 dojednania výrobcu softvéru. Tento druh tovaru už nie je možné vrátiť predávajúcemu.

18. Na spotrebný materiál (farbiace pásky, tonery, tryskové hlavy, batérie a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady), a to i keď je súčasťou tlačiareň, na ktorej je záruka dlhšia. V prípade, že je z kazety spotrebované viac ako 10% atramentu, nebude reklamácia uznaná. Súčasťou reklamačného protokolu musí byť aj výtlačok s preukázanou chybou kazety.
19. Ak predávajúci pri predaji výrobku ponúkne kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne iný tovar ako dar, je na rozhodnutí kupujúceho či ponúkaný dar prijíme. Dar nie je predaným výrobkom a preto sa naň nevzťahuje záruka a predávajúci za jeho prípadné vady nezodpovedá. Ak predávajúci vie o vadách výrobku, ktoré ponúka kupujúcemu ako dar, je povinný kupujúceho pri ponuke daru na ne upozorniť. Ak sa na darovanom tovare objavia vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornil, je kupujúci oprávnený dar vrátiť. V prípade, ak kupujúcemu vznikne právo odstúpiť od zmluvy o kúpe tovaru, je povinný predávajúcemu vrátiť všetko čo podľa zmluvy dostal, t. j. spolu s kúpeným tovarom je povinný vrátiť aj tovar prijatý ako dar.
20. Nárok na uplatnenie záruky zaniká v prípade neodbornej montáže alebo neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, rovnako ako pri neodbornej manipulácii s tovarom, t.j. najmä pri:
 - a) porušení ochranných pečatí a nálepek, ak sú na tovare umiestnené,
 - b) používanie tovaru v podmienkach, ktoré svojimi parametrami nezodpovedajú parametrom uvedeným v dokumentácii k tovaru.

Čl. III Uplatnenie zodpovednosti za vady (reklamácia)

1. Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú osobne alebo zalaním poštou / kuriérom v servisnom stredisku predávajúceho na adrese **Westech spol. s r.o. - PGS RMA, Stará Vajnorská 17, 831 04, Bratislava**, alebo v prevádzke, v ktorej bola predmetná vec kúpená. Reklamácie sa môžu uplatniť aj elektronickými prostriedkami diaľkovej komunikácie na reklamacie@arasid.sk.
2. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list (ak bol vydaný) a doklad o zaplatení kúpnej ceny (alebo čitateľnú kópiu dokladu o kúpe). Ak vyššie uvedené podmienky nebudú splnené, reklamácia nebude uznaná ako záručná.
3. Osoba, ktorá uplatňuje nároky z väd, vyplní spolu s pracovníkom predávajúceho reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec s kompletným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu (e-mail, adresu, telefónne číslo), na ktorú bude predávajúcim vyzozumená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť. V prípade doručenia reklamovaného tovaru, sa osoba podávajúca podnet na reklamáciu zaväzuje, že čitateľne vyplní reklamačný formulár a zašle tento formulár predávajúcemu spolu s reklamovaným tovarom a potrebnými dokladmi na adresu predávajúceho. Reklamačný formulár predávajúci umiestni na svoje prezentačné stránky.
4. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu,

najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

5. Ak si vybavenie 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, prípadne záručný servis bez zbytočného odkladu, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie.

6. Lehota na vybavenie reklamácie spotrebiteľovi nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, pokiaľ predĺženie tejto lehoty nezavinil kupujúci tým, že ani na výzvu nepredložil oprávnenému pracovníkovi reklamačného oddelenia, na ktorom ju uplatnil, včas alebo riadnym spôsobom chýbajúce potrebné podklady alebo mu poskytol 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 nepožiadal kupujúci.

8. Vzhľadom k rýchlemu technologickému vývoju v oblasti výrobkov predávaných predávajúcim, môže v prípade výmeny predávajúci vymeniť kupujúcemu vadnú vec za inú bezvadnú (hoci aj inej značky, alebo iný typový model), ktorá spĺňa minimálne také výkonnostné parametre ako reklamovaná vec. V prípade výmeny je predávajúci povinný, túto skutočnosť ako aj názov a typ výrobku uviesť do reklamačného protokolu do kolónky Popis vybavenia reklamácie.

Čl. IV Osobitné reklamačné podmienky

1. Pri reklamácii počítača, notebooku a pod. je okrem splnenia podmienok uvedených v predošlých bodoch potrebné, aby kupujúci písomne prehlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v reklamovanom zariadení nie je nainštalovaný nelegálny softvér. V opačnom prípade spoločnosť ARAŠID spol. s r. o. nie je povinná prijať reklamáciu uznať za oprávnenú. Ak vykonávateľ záručnej opravy zistí, že boli porušené licenčné podmienky, spoločnosť ARAŠID spol. s r. o. si vyhradzuje právo vyúčtovať zákazníkovi náklady spojené s vybavením reklamácie a tovar bude zákazníkovi vrátený až po uhradení týchto nákladov.

2. Na spotrebný materiál je poskytovaná záruka vyplývajúca z povahy tovaru. Náplne a tonery do tlačiarne je možné reklamovať ak kazeta obsahuje 90% a viac pôvodnej hmotnosti farbiva, kazeta nebola otváraná, nie je mechanicky poškodená a jej životnosť neuplynula. Ku vadnej kazete je nutné predložiť vzorku tlače, ktorá dokumentuje závalu a podrobný popis závady.

3. Vzhľadom na náročnosť procesu výroby LCD panelov, môžu byť niektoré obrazové body svetlejšie, alebo tmavšie ako ostatné obrazové body. Takéto obrazové body nemajú vplyv na kvalitu zobrazovaného obrazu. Informácie o špecifikácii vadných obrazových bodov pre konkrétny typ LCD panela, pre uplatnenie záruky poskytne kupujúcemu autorizovaný servisný partner, alebo je táto skutočnosť uvedená v záručných podmienkach výrobcu alebo v návode na obsluhu.

Čl. V. Vybavenie reklamácie a reklamačné konanie

1. Kupujúci má právo uplatniť si nároky za vady tovaru a vady poskytnutej služby počas trvania záručnej doby, formou reklamácie v reklamačnom konaní, za podmienok uvedených nižšie.

2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola v primeranej lehote a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu v primeranej lehote odkladu odstrániť.

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

3. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť. To isté právo má nadobúdateľ pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu veci, má nadobúdateľ právo na primeranú zľavu.

4. Nárok pri uplatnení vady služby. Ak je vec opravená vadne, má spotrebiteľ právo na bezplatné odstránenie vady. Predávajúci je povinný vadu odstrániť najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju predávajúci neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má spotrebiteľ právo na zrušenie zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy.

5. Predávajúci nezodpovedá za poškodenie alebo stratu uložených dát a programov v reklamovanom výrobku. V tejto súvislosti kupujúcemu predávajúci odporúča vyhotoviť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať z vadného tovaru výmenné pamäťové médiá.

6. Ak predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže vytnúť vadu opakovaním a predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu. Ak tak kupujúci urobí v lehote dvoch mesiacov od odmietnutia zodpovednosti, má nárok na náhradu nákladov spojených s odborným stanoviskom.

7. O vybavení reklamácie vydá predávajúci kupujúcemu výstupný protokol, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (odovzdá opravený reklamovaný tovar, odovzdá nový výrobok, za ktorý bol reklamovaný výrobok vymenený, vráti kúpnu cenu alebo jej časť, príp. vráti neopravený reklamovaný výrobok, ak reklamácia bola zamietnutá).

8. O vybavení reklamácie informuje predávajúci kupujúceho zaslaním e-mailovej správy alebo SMS príp. písomnou formou. Zároveň kupujúceho vyzve na prevzatie výrobku alebo iného nároku, ktorý mu z uplatnenej reklamácie prislúcha (vrátenie kúpnej ceny, výmena veci), ak kupujúci požiadal o osobné prevzatie vybavenej reklamácie. V prípade, ak kupujúci požiada o zaslanie vybavenej reklamácie poštou, predávajúci zašle opravený tovar, vymenený nový výrobok alebo kúpnu cenu na adresu kupujúceho spolu s potvrdením o vybavení reklamácie (výstupným protokolom).

9. Kupujúci má právo na úhradu nákladov (najmä poštovného), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady a boli vynaložené skutočne a účelne.

ČI. VI Osobitné povinnosti kupujúceho pri preberaní objednaného tovaru

1. Zákazník je povinný pri prevzatí tovaru (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah.
2. Pri doručení zásielky kuriérom je zákazník povinný skontrolovať zásielku - jej prípadné poškodenie. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o poškodenom/porušenom balení zásielky. V prípade, že zásielka je poškodená a po kontrole obsahu zásielky je zistené, že obsah zásielky nezodpovedá obsahu faktúry/objednávky, alebo jej obsah je poškodený, je zákazník povinný túto skutočnosť zapísať v prítomnosti kuriéra do škodového zápisu.
3. V prípade, že sa v balíku s tovarom nenachádzal daňový doklad, faktúra, záručný list, manuál alebo iný dokument potrebný na prevádzku zariadenia, zákazník má právo okamžite na to upozorniť predávajúceho, ktorého povinnosťou je chýbajúci doklad doposlať na vlastné náklady.
4. Pred prvým použitím je kupujúci povinný prečítať si záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

ČI. VII Záver

1. Kúpou tovaru zákazník súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom a prehlasuje, že bol riadne oboznámený o reklamačných podmienkach uvedených v tomto Reklamačnom poriadku.
2. Tento reklamačný poriadok je účinný od 24.07.2024 a vzťahuje sa na kúpne zmluvy alebo služby uzavreté alebo poskytnuté od tohto dátumu.