

## Reklamácie digitálneho tovaru (aktivačné kľúče)

Pre reklamácie týkajúce sa digitálneho tovaru postačuje vytvorenie reklamačného protokolu a jeho odoslanie elektronicky na mailovú adresu.

V prípade nefunkčnosti aktivačných kľúčov treba dodržať nasledovné kroky:

1. Vyhotovenie snímok obrazovky tzv. "screenshot", ktoré ukazujú problém pri aktivácii s chybovými hláškami - potrebné podklady pre jednotlivé online platformy (Steam, Uplay, Origin a pod.) nájdete v texte nižšie. Pozor snímky musia byť neorezané a je potrebné vidieť dátum aj čas.
2. Pripraviť si číslo objednávky/dokladu, ku ktorým sa daný kód/y viažu.
3. Vyplnený reklamačný protokol spolu s fotografiami odošlite na mailovú adresu: [reklamacne@arasid.sk](mailto:reklamacne@arasid.sk).

Ako vyhotoviť snímku obrazovky: <https://support.microsoft.com/sk-sk/windows/kl%C3%A1vesov%C3%A1-skratka-pre-sn%C3%ADmku-obrazovky-601210c0-b3a9-7b58-bc40-bae4dcf5f108>

### STEAM

1. Needitovaný (neupravený) screenshot toho, ako kľúč zadávate do Steamu (spolu s viditeľným názvom Vášho Steam účtu).
2. Needitovaný (neupravený) screenshot chybovej hlášky zo Steamu (spolu s viditeľným názvom Vášho Steam účtu).
3. Needitovaný (neupravený) screenshot Vašej hernej knižnice (spolu s viditeľným názvom Vášho Steam účtu).
4. Needitovaný (neupravený) screenshot detailu aktivácie produktov zo Steamu (nájdete ho nasledovne: kliknete na svoje meno v účte v pravom hornom rohu, vyberiete Account Details / Detaily účtu a následne View licenses and product key activations) prípadne možné nájsť na tomto odkaze: <https://store.steampowered.com/account/licenses/>.

### ORIGIN

1. Needitovaný (neupravený) screenshot toho, ako kľúč zadávate do ORIGIN-u.
2. Needitovaný (neupravený) screenshot chybovej hlášky, poprípade screenshot zachytávajúci Váš problém. (Spolu s viditeľným názvom Vášho Origin účtu).
3. Needitovaný (neupravený) screenshot z Origin klienta (aplikácia) spolu s viditeľným názvom Vášho Origin účtu.

## Ubisoft Connect (uPlay)

1. Needitovaný (neupravený) screenshot toho, ako kľúč zadávate do Ubisoft Connect (spolu s viditeľným názvom účtu).
2. Needitovaný (neupravený) screenshot chybové hlášky z Ubisoft Connect (spolu s viditeľným názvom účtu)
3. Needitovaný (neupravený) screenshot Vašej hernej knižnice.
4. Needitovaný (neupravený) screenshot detailu aktivácií vo Vašom účte (nájdete tak, že kliknete na svoje meno, dáte account information / my games).