

Reklamačný poriadok

I. Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej „VOP“) predávajúceho PORDICK s.r.o., IČO 36 234 257, so sídlom Bratislavská 93/2850, 921 01 Piešťany, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka č. 11719/T a upravuje postup a spôsob pristupovať pri reklamacie tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, rozumie sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, rozumie sa vo význame, v akom ho používajú všeobecne záväzné právne predpisy.

V prípade, že sa niektoré ustanovenie tohoto reklamačného poriadku dostane do rozporu so všeobecne záväznými právnymi predpismi, strácajú platnosť a právne vzťahy medzi kupujúcim a predávajúcim sa riadia týmito predpismi.

II. Dĺžka záruky

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru doklad (faktúra) so zákonom stanovenými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo, sériové číslo).

Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ako to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci tieto údaje.

Ak je to vzhľadom na poskytovanú záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom uvedie obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

1. Lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia (záruka)

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Záručná doba je:

- pri novom tovare 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis dlhšiu lehotu;
- pri tovare použitom 12 mesiacov (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý je použitý či opravovaný bez vady, pričom kompletnosť balenia nebráni plnému užívaniu výrobku).

Ak je kupujúci podnikateľ môže byť lehota pre uplatnenie práva z vadného plnenia upravená odlišne, ak to je u daného typu tovaru výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť. Tovar je v takom prípade označený.

Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená v záručnom liste. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej záručnej lehoty, to však nie je to isté ako platená služba „Predĺžená záruka“, ktorej podmienky sa riadia výhradne podmienkami danej služby.

Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamáci. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku. U predĺženej lehoty sa reklamácie riadia výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

III. Záručné podmienky

1. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní tovaru prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou, s tým, že je zásielka napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnosť alebo poškodenie zásielky je nutné bezodkladne oznámiť e-mailom predávajúcemu, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať.

2. Uplatnenie reklamácie

Miestom pre uplatnenie reklamácie je sídlo predávajúceho PRODICK s.r.o., Bratislavská 93/2850, 921 01 Piešťany. Ak je však v záručnom liste uvedený autorizovaný servis, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo v autorizovanom servisnom stredisku.

V prípade, že bol tovar zakúpený kupujúcim, ktorý je podnikateľom, musí kupujúci uplatňovať reklamáciu priamo a len v autorizovanom servise. V tomto prípade sa reklamácia riadi podmienkami autorizovaného servisu.

Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho alebo autorizovaného servisu. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť viditeľne označený „REKLAMÁCIA“ a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis vady a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spiatočná adresa a telefónne číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj vady tovaru. Tento postup je

odporúčaná aj kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak. Taktiež odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (pozri nižšie).

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamáci. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má). Tento postup je odporúčaná aj kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.

3. Kompatibilita

Predávajúci nezaručuje plnú kompatibilitu predaných súčastí s inými, pracovníkmi predávajúceho, výrobcem, či dodávateľom neschválenými súčastami so softwarovými aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola kupujúcim výslovne požadovaná v písomnej objednávke, ibaže je taká kompatibilita podobného tovaru obvyklá a nebolo by predávajúcim pri tovare výslovne uvedené, že je daný tovar kompatibilný iba s uvedeným zoznamom či nie je kompatibilný s uvedeným zoznamom.

Predávajúci nezaručuje plnú funkčnosť aplikačného softwaru vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre objednaný operačný systém, ibaže je taká funkčnosť podobného tovaru obvyklá a ak nebolo predávajúcim pri tovare výslovne uvedené, že je daný tovar funkčný len s uvedeným zoznamom či nie je funkčný s uvedeným zoznamom. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci žiadnu zodpovednosť.

Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takéto použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na použitie. Ďalej sa záruka nevzťahuje na vady vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom) s výnimkou bežných odchýlok.

Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

4. Vylúčenie zodpovednosti

Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenia dodaného tovaru vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

a) mechanickým poškodením tovaru

b) elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,

c) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,

d) neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

e) ak bol tovar alebo jeho časť poškodený počítačovým vírusom a pod.,

f) ak sa vada prejavuje iba u softwaru, u ktorého nie je zákazník schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softwaru a spotrebného materiálu,

g) tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,

h) nekvalifikovaným zásahom či zmenou parametrov zariadenia,

i) tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla vada v dôsledku tejto úpravy,

j) pri chybné vykonanom upgrade,

k) tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,

l) použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia,

m) použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.

V prípade, že tovar je software, vzťahuje sa záruka výhradne na fyzickú čitateľnosť médií (médiá nesmú byť poškrabané a pod.) Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólie, pečate, otvorenie obálky a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softwarového produktu a akceptuje licenčné podmienky výrobcu softwaru. To neplatí pre rozpor s kúpnu zmluvou (pozri nižšie).

5. Posudzovanie vady

Tovar zaslaný k reklamácií bude posudzovaný iba na vadu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom vady). Pre uvedenie vady odporúčame písomnú formu, čím sa rozumie taktiež elektronická komunikácia.

Ak zistí predávajúci, že príčinou problémov nie je reklamovaný výrobok (napr. počítač), ale nekorektná inštalácia softwaru (operačný systém, antivírusový program), ak boli dáta poškodené nekorektným správaním niektorej aplikácie (napr. hry, vírusy) nedodané predávajúcim, alebo ak dáta poškodil kupujúci, alebo tretia osoba, bude reklamácia zamietnutá. V prípade, že zákazník súhlasí s platenou opravou, bude účtovaná podľa aktuálneho plateného cenníka daného autorizovaného servisu.

Kupujúci týmto berie na vedomie, že predávajúci nerealizuje platené opravy, len ich sprostredkováva u autorizovaných servisov, prípadne zaisťuje s nimi komunikáciu, dopravu a pod. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prevedenie opravy.

Pred vykonaním platenej opravy bude kupujúci informovaný o predpokladanej cene opravy, jej rozsahu a dobe potrebnej na jej vykonanie. Na vykonanie platenej opravy možno pristúpiť len po výslovnom súhlase kupujúceho (resp. na základe uzatvorenej servisnej zmluvy) urobenom po informovaní podľa predchádzajúcej vety.

Ak bude reklamácia zamietnutá, berie kupujúci na vedomie, že je predávajúci oprávnený prefaktúrovať kupujúcemu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku vady a dopravu podľa cenníka daného autorizovaného servisu.

6. Záloha dát

Pri odovzdaní počítačového systému alebo zariadenia pre ukladanie dát k oprave, odporúčame kupujúcemu zabezpečiť si vytvorenie odpovedajúcej zálohy potrebných dát a zabrániť ich možnému zneužitiu alebo poškodeniu. Predávajúci neručí za prípadnú stratu, poškodenie, či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát v počítačovom systéme.

Zariadenia pre ukladanie dát sú zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom s náhodným charakterom výskytu porúch. Predávajúci upozorňuje týmto kupujúceho na uvedenú skutočnosť a odporúča vykonávať systematické zálohovanie užívateľských dát na vhodnom zariadení (napr. ZIP, CD). Záruka však týmto upozornením nie je obmedzená.

Kupujúci berie na vedomie, že ak je reklamácia vybavená formou výmeny zariadenia pre ukladanie dát, potom sa pôvodné zariadenie nevracia.

7. Odmietnutie prijatia reklamácie

Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru na reklamáciu v prípadoch, kedy reklamovaný tovar a / alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru k reklamačnému konaniu.

8. Továrenské nastavenie

Kupujúci je týmto informovaný, aby odovzdané zariadenie do reklamácie bolo v továrenskom nastavení. Hlavne ide o pridané či vymenené operačné pamäte, pevné disky či SSD v notebookoch a počítačoch. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za takto priložené diely, hlavne pokiaľ nie sú na príjemke do reklamácie výslovne uvedené.

Pôvodné komponenty je treba si ponechať pre prípadnú reklamáciu, hlavne potom pre odstúpenie od kúpnej zmluvy.

IV. Spôsob vybavenia reklamácie

Ak je kupujúcim spotrebiteľ:

Zhoda s kúpnuou zmluvou

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou (ďalej len „rozpor s kúpnuou zmluvou“), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zhodou s kúpnuou zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec, má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, má v závislosti na povahe vady pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- ak ide o vadu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie vady, právo na výmenu vadného tovaru alebo vadnej súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neprimerané. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
- ak ide o vadu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu veci, právo na výmenu vadného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie vady sa považuje najmä, ak rovnaká vada brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom väd sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri vady brániace jej riadnemu užívaniu, ak ide o iné vady neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,

Právo voľby spôsobu vybavenia reklamácie má kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstránenia vady, ale predávajúci zistí, že ide o vadu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie v predávajúcim poskytnutej lehote, zvolí ho predávajúci.

V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre vadu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o vybavení reklamácie predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu vady. Reklamáciu vrátane odstránenia vady predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní

odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom – takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprimerane dlhú. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že vada na veci sa skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by išlo vadu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná voči kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe trvania vybavenia reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu vady veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov.

2. Ak je kupujúcim podnikateľ:

Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha vady nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto vadu reklamovať.

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, predávajúci je oprávnený vadný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými užitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

Ak je kupujúci podnikateľ, predávajúci sa zaväzuje o reklamácií rozhodnúť v lehote do 40 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.

3. Spoločné ustanovenia

Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania vybavenia reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania vybavenia reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, zaslaným na adresu, ktorú uviedol už pri nákupe.

Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o tom kupujúceho a to telefonicky, SMS alebo e-mailom. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení reklamácie zaslaný na adresu kupujúceho.

Pri osobnom výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť OP alebo iným úradným dokladom.

V. Spotrebný materiál

Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál (napr. cartridge, toner, tlačová hlava, tlačový valec, lampa projektorov, baterka, rôzne druhy osvetlenia a podobne) alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, sa považuje životnosť ako záruka za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo, v dobe tovaru alebo počtom použitia, prípadne v počte vytlačených strán či inak obdobne špecifikovaná. Pri tovare môže byť uvedená viac ako jedna z týchto životností. K úspešnému uplatneniu reklamácie je nutné dodržať všetky uvedené podmienky.

Právo kupujúceho reklamovať tovar v zákonnej záručnej lehote nie je dotknuté. Kupujúci však musí prihliadnuť k vyššie uvedeným skutočnostiam, pretože záruka sa nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým používaním veci a nie je možné ju tak zameniť so životnosťou výrobku.

VI. Bezplatný servis

Na tovar predávaný s dlhšou zárukou ako 24 mesiacov je zabezpečovaný po uplynutí lehoty 24 mesiacov tzv. bezplatný servis. V prípade vady tovaru vyskytnutej sa po lehote 24 mesiacov bude takýto tovar prijatý do servisu a bude:

- opravený; alebo
- vymenený za iný kus s rovnakými alebo lepšími parametrami;
- ak ani jedno z týchto riešení nebude možné, bude vystavený dobropis.

Predávajúci sa zaväzuje vybaviť takúto reklamáciu v lehote 35 dní od prijatia tovaru – po uplynutí tejto lehoty má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť.

VII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 01.12.2016. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle a prevádzke predávajúceho alebo ako dokument na www.prodick.sk.