

## Reklamačný poriadok pre spotrebiteľov

### 1 Úvodné ustanovenia

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi spoločnosťou **eD system a.s.**, so sídlom Novoveská 1262/95, Mariánské Hory, 709 00 Ostrava, Česká republika, IČO: 479 74 516, zapísanou v Obchodnom registri Krajského súdu Ostrava, oddiel B, vložka č. 2613, konajúcou prostredníctvom svojej organizačnej zložky zriadenej na Slovensku pod názvom **eD system a.s., organizačná zložka Slovensko**, so sídlom Prievozská 6/A, 821 09 Bratislava, Slovensko, IČO: 51 915 52, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 5403/B, tel: **00421 (0) 2 4959 1020**, fax: **00421 (0) 2 4959 1010**, email: ([rma@edsystem.sk](mailto:rma@edsystem.sk)) ako Predávajúcim a spotrebiteľmi ako Zákazníkmi pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií Tovar. Predávajúci je prevádzkovateľom webového sídla ([www.edsystem.sk](http://www.edsystem.sk)).

1.2 Tento Reklamačný poriadok je zároveň súčasťou a doplnením Všeobecných obchodných podmienok pre spotrebiteľov (ďalej ako "VOP"). Definície uvedené v VOP sú záväzné aj pre tento Reklamačný poriadok. Články 8 (Ochrana osobných údajov) a 9 (Rozhodné právo a právomoc súdov) VOP sa vzťahujú aj na tento Reklamačný poriadok.

1.3 Tento Reklamačný poriadok platí pre uplatňovanie nárokov z väd Tovarú ako aj uplatňovanie nárokov zo záruky podľa VOP.

### 2 Všeobecné povinnosti Kupujúceho

2.1 Zákazník je povinný uplatniť nároky z väd tovaru v lehotách uvedených v tomto Reklamačnom poriadku, inak bezodkladne po tom, ako ich zistí alebo ich mohol pri vynaložení potrebnej starostlivosti zistiť.

2.2 Nároky z väd, na ktoré sa vzťahuje záruka, je Zákazník oprávnený uplatniť do konca záručnej doby, pričom v prípade, ak by neoznámene vady a reklamácie bezodkladne po jej zistení znamenalo zhoršenie tejto vady, je Predávajúci oprávnený takýto nárok zo záruky neuznať.

2.3 V prípade, ak nebude Zákazník postupovať podľa tohto Reklamačného poriadku a nesplní povinnosti a lehoty, ktoré sú uvedené v právnych predpisoch, VOP alebo Reklamačnom poriadku, Predávajúci nie je povinný uznať reklamáciu a Zákazníkovi zaniknú nároky zo záruky a/alebo väd Tovarú.

### 3 Povinnosti Zákazníka pri dodaní a prevzatí Tovarú

3.1 Zákazník je povinný vykonať prehliadku Tovarú a presvedčiť sa o jeho vlastnostiach a množstve pri jeho dodaní. V prípade prevzatia Tovarú od prepravcu je Zákazník povinný vždy okamžite skontrolovať, či obsah zásielky zodpovedá Zmluve a Objednávke čo do množstva a druhu Tovarú. Rozhodujúcim zdrojom informácií o množstve a druhu objednaného Tovarú, ktorého dodanie je predmetom Zmluvy, je vždy informačný systém Predávajúceho.

3.2 V prípade, ak je Tovar pri prevzatí zásielky od prepravcu poškodený alebo inak znehodnotený, alebo ak má zásielka poškodený obal, je Zákazník pri preberaní zásielky povinný túto skutočnosť vyznačiť na doklad, na ktorom potvrdzuje prevzatie zásielky alebo odmietnutie jej prevzatia. Ak Zákazník zistí mechanické poškodenie Tovarú, ktoré nastalo počas prepravy, po jeho prevzatí, je povinný bezodkladne kontaktovať prepravcu a spísať s ním protokol o škode (aj dodatočne).

3.3 Zákazník je pri riešení škodových udalostí, ktoré vznikli po prevzatí Tovarú prepravcom od Predávajúceho a pred odovzdaním Tovarú Zákazníkovi povinný postupovať podľa obchodných podmienok a reklamačného poriadku daného prepravcu.

3.4 Zákazník je vždy okamžite po zistení akýchkoľvek chýb a nedostatkov Tovarú alebo po spísaní protokolu o škode alebo vyznačení poškodenia Tovarú na doklad o prevzatí zásielky, ak ide o prípady podľa bodu 3.2 tohto Reklamačného poriadku, povinný kontaktovať reklamačné oddelenie Predávajúceho.

3.5 Zákazník je povinný bezodkladne po prevzatí Tovarú vykonať kontrolu zhody sériových čísel jednotlivých položiek Tovarú vyznačených na Tovare, dodacom liste a záručnom liste. Akékoľvek rozdiely alebo nezrovnalosti v sériových číslach sú vadou a musia byť oznámené Predávajúceму bezodkladne po prevzatí Tovarú.

3.6 V prípade, ak Zákazník nevykoná prehliadku alebo nezabezpečí vykonanie prehliadky Tovarú okamžite po jeho prevzatí, môže uplatniť nároky z väd Tovarú, ktoré boli zistiteľné už pri prehliadke, len v prípade ak vierohodne preukáže, že Tovar mal tieto vady už v dobe jeho prevzatia.

3.7 Zákazník je povinný reklamovať u Predávajúceho vady, ktoré existovali pri prevzatí Tovarú, ale prejavili sa až neskôr, bezodkladne po tom, ako mohli byť tieto vady zistené pri vynaložení odbornej starostlivosti pri prehliadke, ktorú bol Zákazník povinný vykonať podľa bodov 3.1 až 3.4 tohto Reklamačného poriadku.

3.8 Zákazník je povinný bezodkladne po vykonaní prehliadky Tovarú oznámiť Predávajúceму všetky vady Tovarú, ktoré zistil. V prípade, ak vady spočívajú v množstve alebo druhu Tovarú (rozdiel medzi skutočne dodaným Tovarom a údajmi v informačnom systéme Predávajúceho), a Zákazník neoznámil tieto vady Predávajúceму okamžite po prevzatí Tovarú, má sa za to, že Tovar bol dodaný v správnom množstve a druhu.

### 4 Postup pri uplatňovaní reklamácie

4.1 Zákazník je oprávnený uplatňovať reklamácie aj osobne, elektronickou poštou na adresu ([reklamace@edsystem.cz](mailto:reklamace@edsystem.cz)), a v informačnom systéme Predávajúceho.

4.2 Osobné reklamácie je možné uplatňovať len na pobočkách Predávajúceho v Žiline, Banskej Bystrici, a v Košiciach. Osobné reklamácie sú uplatňované v **otváracích hodinách** uvedenom na webovom sídle Predávajúceho ([www.edsystem.sk](http://www.edsystem.sk)) v časti **Kontakty v pracovných dňoch. Reklamácie nemôžu byť osobne uplatňované v sídle Predávajúceho ani v sklade Predávajúceho v Bratislave.**

4.3 Zákazník pri osobnom uplatnení reklamácie predloží Tovar, doklady o kúpe Tovarú (faktúra, dodací list), záručný list a ostatné príslušenstvo a doklady k Tovarú, ktoré boli Zákazníkovi dodané s Tovarom.

4.4 O osobnej reklamácií musí byť spísaný písomný protokol, v ktorom musia byť uvedené (i) údaje o Zákazníkovi, (ii) údaje o Tovare, (iii) opis zistených väd a opis toho, ako sa tieto vady prejavujú a (iv) nárok, ktorý si Zákazník uplatňuje, pričom Zákazník je oprávnený uplatňovať len nároky uvedené v príslušných právnych predpisoch (článok 7 VOP). Protokol je potvrdením o uplatnení záruky a reklamácií Tovarú. V prípade, ak je Tovar reklamovaný prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný doručiť Zákazníkovi potvrdenie o uplatnení záruky a reklamácií Tovarú najneskôr s dokladom o vybavení reklamácie.

4.5 V prípade uplatňovania reklamácie prostredníctvom elektronickej pošty a informačného systému Predávajúceho, je Zákazník povinný vyplniť a odoslať žiadosť autorizácie vrátenia Tovarú (ďalej ako "AVZ"). Zákazník sa pri vyplňaní žiadosti AVZ riadi pokynmi v informačnom systéme Predávajúceho. Ak Zákazník uplatňuje reklamáciu iba elektronickou poštou alebo faxom, v žiadosti AVZ uvedie údaje o Tovare, číslo faktúry, kód Tovarú, sériové číslo Tovarú a popis vady. Predávajúci do dvadsiatich štyroch (24) hodín po doručení žiadosti AVZ oznámi Zákazníkovi elektronickou poštou alebo faxom symbol AVZ, ktorý mu bol pridelený. V prípade, ak Zákazník neodôšle Predávajúceму Tovar do štrnástich (14) dní od pridelenia symbolu AVZ, je povinný požiadať o vystavenie nového symbolu AVZ vzhľadom na to, že pôvodný symbol AVZ je po uplynutí tejto lehoty automaticky vyradený z evidencie. Zákazník je povinný na zásielku s reklamovaným Tovarom **viditeľne** uviesť symbol AVZ.

4.6 Ak Kupujúci zabezpečuje prepravu reklamovaného Tovarú Predávajúceму sám, Kupujúci je povinný na zásielku s reklamovaným Tovarom **viditeľne** uviesť symbol AVZ. V prípade, ak Kupujúci na zásielku s reklamovaným Tovarom neuviede symbol AVZ alebo ho uvedie spôsobom, ktorý znemožňuje jeho okamžitú a bezproblémovú identifikáciu, je Predávajúci oprávnený vrátiť Kupujúceму zásielku s reklamovaným Tovarom na náklady a riziko Kupujúceho. Tovar, pri ktorom je reklamácia uplatňovaná prostredníctvom elektronickej pošty a informačného systému Predávajúceho (nie osobne), je potrebné odoslať na adresu Predávajúceho: eD system a.s. / sklad Schenker s.r.o., Kopčianska 94, 851 01 Bratislava, Slovensko. Reklamovaný Tovar nemôže byť do skladu Predávajúceho v Bratislave doručovaný osobne.

4.7 V prípade, ak Zákazník v jednej zásielke zasiela viac reklamovaných Tovarú, musí priložiť aj zoznam zasielaných reklamácií, pričom v prípade nespĺnenia tejto povinnosti nie je Zákazník oprávnený si uplatňovať akékoľvek nároky týkajúce sa zistených rozdielov v obsahu zásielky s reklamovanými Tovarimi.

4.8 Zákazník odošle reklamovaný Tovar Predávajúceму po pridelení symbolu AVZ na svoje náklady. Predávajúci odošle Zákazníkovi Tovar, pri ktorom bola vybavená reklamácia, na svoje náklady.

4.9 Zákazník je povinný odovzdať reklamovaný Tovar bez ohľadu na nárok z väd alebo záruky, ktorý si uplatní v jeho úplnosti, podľa možnosti v jeho pôvodnom obale a s neporušenými, nepoškodenými a neodstránenými originálnymi štítkami od výrobcu (sériové čísla, záručné nálepky, pečate a pod.). V prípade neodovzdania Tovarú v jeho originálnom obale nesie Zákazník zodpovednosť za jeho poškodenie pri jeho preprave a manipulácii s Tovarom pri vybavovaní reklamácie. Ak Zákazník reklamuje Tovar, ktorý je citlivý na elektrické výboje vrátane statickej elektriny, je povinný ho odovzdať zabalený v antistatickom obale, v opačnom prípade zodpovedá za škody na Tovare spôsobené pri jeho preprave alebo manipulácii pri vybavovaní reklamácie elektrinou a elektrickými výbojmi. Predávajúci nie je povinný prevziať Tovar, pri ktorom nie sú splnené povinnosti a podmienky podľa tohto bodu a je oprávnený ho zaslať naspäť Zákazníkovi na náklady a riziko Zákazníka.

4.10 Doba vybavenia reklamácie závisí od zložitosti prípadu. Jednoduché prípady sú podľa prevádzkových možností Predávajúceho alebo autorizovaného servisného strediska vybavované okamžite, zložitejšie prípady do troch (3) dní od uplatnenia reklamácie a odôvodnené zložité prípady do tridsiatich (30) dní od uplatnenia reklamácie. V prípade, ak nie je reklamácia vybavená do tridsiatich (30) dní od uplatnenia reklamácie, je Zákazník oprávnený odstúpiť od Zmluvy alebo má právo na výmenu Tovarú za nový.

4.11 Predávajúci alebo autorizované servisné stredisko bezodkladne po vybavení reklamácie oznámi výsledok vybavenia reklamácie Zákazníkovi prostredníctvom elektronickej pošty alebo iným vhodným spôsobom a vydá Zákazníkovi doklad o vybavení reklamácie do tridsiatich (30) dní od uplatnenia reklamácie.

4.12 Zákazník je povinný pri preberaní Tovarú po vybavení reklamácie predložiť Predávajúcemu potvrdenie o uplatnení záruky a reklamácií Tovarú a doklad totožnosti. Ak má Zákazník s plnomocnenca, je s plnomocnenec povinný okrem dokladov podľa predchádzajúcej vety predložiť aj písomné s plnomocnenie udelené a podpísané Zákazníkom.

4.13 V prípade, ak si Zákazník neprevezme Tovar do tridsiatich (30) dní od oznámenia výsledku reklamácie, je povinný nahradiť Predávajúcemu náklady na uskladnenie Tovarú vo výške 1,00 EUR za každý deň omeškania s prevzatím reklamovaného Tovarú. Ak je omeškanie s prevzatím reklamovaného Tovarú dlhšie ako šesť (6) mesiacov od oznámenia výsledku reklamácie, je Predávajúci oprávnený predať Tovar tretej osobe, pričom výtazok z predaja po odrátaní nákladov na uskladnenie, uchovanie, údržbu a predaj Tovarú vydá Zákazníkovi alebo na jeho náklady, ktoré si môže odrátať z výtazku zo speňaženia Tovarú, uloží do úschovy.

4.14 Ak Zákazník uplatnil reklamáciu Tovarú počas prvých dvanástich (12) mesiacov od jeho kúpy, môže Predávajúci vybrať reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Zákazníka vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Zákazníkovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do štrnástich (14) dní od dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť Predávajúceho podľa bodu 4.9 vystaviť doklad o vybavení reklamácie.

4.15 Ak Zákazník uplatnil reklamáciu Tovar po dvanástich (12) mesiacoch od jeho kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Zákazník zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je Tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, pričom počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do štrnástich (14) dní odo dňa nového uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

4.16 Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo Zákazníka na náhradu škody.

## **5 Nároky z väd Tovar a záruky a spôsoby vybavenia reklamácie**

5.1 Predávajúci je vždy oprávnený vymeniť Tovar za nový, a to bez ohľadu na povahu reklamovanej vady, ak to nespôsobí Zákazníkovi závažné ťažkosti.

5.2 Predávajúci Tovar opraví, ak ide o odstrániteľnú vadu.

5.3 Predávajúci vymení chybnú súčasť Tovar, ak sa vada týka len súčasti Tovar, a ak o to Zákazník požiada, a ak tým Predáváčemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovar alebo závažnosť vady.

5.4 Predávajúci vymení Tovar za nový, ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá bráni riadnemu užívaniu Tovar ako veci bez vady, a Zákazník neodstúpil od Zmluvy.

5.5 Predávajúci vymení Tovar za nový, ak ide o opakovanú odstrániteľnú rovnakú vadu brániacu riadnemu užívaniu Tovar, ktorá sa vyskytla najmenej dvakrát, a Zákazník neodstúpil od Zmluvy.

5.6 Predávajúci vymení Tovar za nový, ak ide o viac ako dve rozličné odstrániteľné vady brániace riadnemu užívaniu Tovar, a Zákazník neodstúpil od Zmluvy.

5.7 Predávajúci poskytne Zákazníkovi primeranú zľavu z Kúpnej ceny, ak ide o neodstrániteľnú vadu.

5.8 Predávajúci poskytne Zákazníkovi primeranú zľavu, ak ide o vadu Tovar predávaného za nižšiu cenu alebo použitého Tovar, a ide o vadu, za ktorú Predávajúci zodpovedá.

5.9 Nároky z väd Tovar sú uvedené aj v článku 7 VOP.

## **6 Rozsah a výluky zo záruky**

6.1 Dĺžku záručnej doby a začiatok jej plynutia upravujú VOP.

6.1 Práva zo záruky zanikajú, ak nie sú uplatnené v záručnej dobe. Nároky zo záruky musia byť uplatnené bez zbytočného odkladu po vzniku chyby.

6.2 Záruka sa nevzťahuje na chyby a poškodenia Tovar, ktoré vznikli (i) používaním, údržbou alebo opravou Tovar v rozpore s návodom na použitie, dokumentáciou Tovar alebo všeobecnými zásadami používania Tovar, alebo inými neodbornými zásahmi zo strany Zákazníka alebo tretích osôb vrátane neautorizovaných servisov, (ii) v dôsledku externého poškodenia Tovar z akéhokoľvek dôvodu, (iii) v dôsledku použitia pirátskeho, neautorizovaného alebo nesprávneho softwaru, počítačovými vírusmi, malwaru, addwaru alebo iných škodlivých programov alebo kódov, (iv) v dôsledku použitia neautorizovaného a neoriginálneho spotrebného materiálu, najmä neoriginálnych náplní a papiera do tlačiarň, (v) používaním Tovar v nevhodných podmienkach a priestoroch, najmä v prípade nevhodnej úrovne teploty, vlhkosti alebo prašnosti alebo nevhodných chemických, fyzikálnych alebo mechanických vplyvov daného prostredia, (vi) nadmerným zaťažovaním Tovar, (vii) zanedbaním starostlivosti a údržby Tovar, (viii) zapojením do elektrickej siete, ktorá nezodpovedá norme určenej pre Tovar, alebo (ix) v dôsledku Vyššej moci.

6.3 Záruka sa takisto nevzťahuje na Tovar, ak bolo jeho výrobné číslo odstránené alebo poškodené alebo má odstránené alebo poškodené plomby, ktoré ho uzavierali. Záruka sa takisto nevzťahuje na Tovar, ktorý bol spotrebovaný, najmä ale nielen software s použitým jednorazovým licenčným kľúčom, ktorého registrácia daný Tovar robí pre iného zákazníka neupotrebitelným, alebo batérie.

6.4 Záruka sa takisto nevzťahuje na chyby a poškodenia, ktoré sú dôsledkom oneskoreného uplatnenia záruky na chybu alebo poškodenie, na ktoré sa inak záruka vzťahuje, a včasné uplatnenie záruky by zabránilo rozšíreniu chyby alebo vzniku nových chýb a poškodení.

## **7 Záverečné ustanovenia**

7.1 Predávajúci je oprávnený tento Reklamačný poriadok jednostranne meniť. Zmenený Reklamačný poriadok bude zverejnený na stránke ([www.edsystem.sk](http://www.edsystem.sk)) najmenej jeden (1) mesiac pred dňom jeho účinnosti.

7.2 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť **11. februára 2021**.