

Reklamačný poriadok

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, tel: **00421 (0) 2 4959 1020**, fax: **00421 (0) 2 4959 1010**, email: **(rma@edsystem.sk)** ako predávajúcim a podnikateľmi a právnickými osobami ako kupujúcimi pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií Tovar. Predávajúci je prevádzkovateľom webového sídla (www.edsystem.sk).
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok je zároveň súčasťou a doplnením Všeobecných obchodných podmienok pre podnikateľov a právnické osoby (ďalej ako "**VOP**"). Definície uvedené vo VOP sú záväzné aj pre tento Reklamačný poriadok. Články 7 (Ochrana osobných údajov) a 8 (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 Kupujúci 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 Kupujúci 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 Kupujúci postupovať podľa tohto Reklamačného poriadku a nesplní povinnosti a lehoty, ktoré sú uvedené vo VOP alebo Reklamačnom poriadku, Predávajúci nie je povinný uznať reklamáciu a Kupujúcemu zaniknú nároky zo záruky a/alebo väd Tovarú.

3 Povinnosti Kupujúceho pri dodaní a prevzatí Tovarú

- 3.1 Kupujúci je povinný vykonať prehliadku Tovarú a presvedčiť sa o jeho vlastnostiach a množstve pri jeho dodaní. V prípade prevzatia Tovarú od prepravcu je Kupujúci 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 Kupujúci pri preberaní zásielky povinný túto skutočnosť vyznačiť na doklad, na ktorom potvrdzuje prevzatie zásielky alebo odmietnutie jej prevzatia. Ak Kupujúci 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 Kupujúci je pri riešení škodových udalostí, ktoré vznikli po prevzatí Tovarú prepravcom od Predávajúceho a pred odovzdaním Tovarú Kupujúcemu povinný postupovať podľa obchodných podmienok a reklamačného poriadku daného prepravcu.
- 3.4 Kupujúci 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 Kupujúci je povinný bezodkladne po prevzatí Tovarú vykonať kontrolu zhody sériových čísiel jednotlivých položiek Tovarú vyznačených na Tovare, dodacom liste a záručnom liste. Akékoľvek rozdiely alebo nezrovnalosti v sériových číslach sú vadou a musia byť oznámené Predávajúcemu bezodkladne po prevzatí Tovarú. Druhá veta bodu 2.1 tohto Reklamačného poriadku sa v tomto prípade neuplatní.
- 3.6 V prípade, ak Kupujúci 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 Kupujúci 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 Kupujúci povinný vykonať podľa bodov 3.1 až 3.4 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.8 Kupujúci je povinný bezodkladne po vykonaní prehliadky Tovarú oznámiť Predávajúcemu 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 Kupujúci neoznámil tieto vady Predávajúcemu okamžite po prevzatí Tovarú, má sa za to, že Tovar bol dodaný v správnom množstve a druhu.

4 Postup pri uplatňovaní reklamácie

- 4.1 Kupujúci je oprávnený uplatňovať reklamácie aj osobne, elektronickou poštou na adresu (rma@edsystem.sk), faxom alebo v informačnom systéme Predávajúceho.
- 4.2 Osobné reklamácie sú uplatňované na adrese **Pestovateľská 9, 821 04 Bratislava**, kde sa nachádza reklamačné oddelenie Predávajúceho na Slovensku. Osobné reklamácie sú uplatňované v pracovnom čase uvedenom na webovom sídle Predávajúceho (www.edsystem.sk) v **pracovných dňoch**.

- 4.3 Kupujúci pri osobnom uplatnení reklamácie predloží doklady o kúpe Tovarú (faktúra, dodací list) a záručný list. Kupujúci je
- 4.4 O osobnej reklamácií musí byť spísaný písomný protokol, v ktorom musia byť uvedené (i) údaje o Kupujúcom, (ii) údaje o Tovare, (iii) opis zistených väd a opis toho, ako sa tieto vady prejavujú a (iv) nárok, ktorý si Kupujúci uplatňuje, pričom Kupujúci je oprávnený uplatňovať len nároky uvedené v tomto Reklamačnom poriadku.
- 4.5 V prípade uplatňovania reklamácie prostredníctvom elektronickej pošty a informačného systému Predávajúceho, je Kupujúci povinný vyplniť a odoslať žiadosť autorizácie vrátenia Tovarú (ďalej ako "**AVZ**"). Kupujúci sa pri vyplňaní žiadosti AVZ riadi pokynmi v informačnom systéme Predávajúceho. Ak Kupujúci uplatňuje reklamáciu iba elektronickou poštou alebo faxom, v žiadosti AVZ uvedie údaje o Tovare, číslo faktúry, kód Tovarú, sériové číslo Tovarú a popis vady.
- 4.6 Predávajúci do dvadsiatich štyroch (24) hodín po doručení žiadosti AVZ oznámi Kupujúcemu elektronickou poštou alebo faxom symbol AVZ, ktorý mu bol pridelený. V prípade, ak Kupujúci neodošle Predávajúcemu 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.
- 4.7 Kupujúci je povinný na zásielku s reklamovaným Tovarom **viditeľne** uviesť symbol AVZ. V prípade, ak Kupujúci na zásielku s reklamovaným Tovarom nevedie symbol AVZ alebo ho uvedie spôsobom, ktorý znemožňuje jeho okamžitú a bezproblémovú identifikáciu, je Predávajúci oprávnený vrátiť Kupujúcemu zásielku s reklamovaným Tovarom na náklady a riziko Kupujúceho.
- 4.8 V prípade, ak Kupujúci v jednej zásielke zasiela viac reklamovaných Tovarú, musí priložiť aj zoznam zasielaných reklamácií, pričom v prípade nesplnenia tejto povinnosti nie je Kupujúci oprávnený si uplatňovať akékoľvek nároky týkajúce sa zistených rozdielov v obsahu zásielky s reklamovanými Tovarimi.
- 4.9 Kupujúci odošle reklamovaný Tovar Predávajúcemu po pridelení symbolu AVZ kuriérom na svoje náklady. Predávajúci odošle Kupujúcemu opravený alebo vymenený Tovar kuriérom na svoje náklady.
- 4.10 Kupujúci je povinný odovzdať reklamovaný Tovar bez ohľadu na nárok z väd alebo záruky, ktorý si uplatnil v jeho úplnosti, 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 Kupujúci zodpovednosť za jeho poškodenie pri jeho preprave a manipulácii s Tovarom pri vybavovaní reklamácie. Ak Kupujúci 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 Kupujúcemu na náklady a riziko Kupujúceho.
- 4.11 Kupujúci je povinný zaplatiť Predávajúcemu paušálnu náhradu servisných a administratívnych nákladov spojených s manipuláciou a testovaním Tovarú vo výške 20,00 EUR (slovom dvadsať eur) za každý jeden (1) prípad v prípade, ak (i) Kupujúci odošle reklamovaný Tovar bez pridelenia symbolu AVZ, alebo (ii) sa pri testovaní Tovarú neprejaví reklamovaná vada, alebo (iii) Predávajúci alebo servis zistia, že Tovar je úplne funkčný, alebo (iv) Tovar nie je v záruke (záručná doba uplynula pred uplatnením reklamácie alebo sa Tovarú týkajú výluky zo záruky), alebo (v) sa na Tovar nevzťahuje zodpovednosť Predávajúceho za vady. Týmto nie je dotknuté právo Predávajúceho uplatňovať si voči Kupujúcemu nárok na náhradu skutočných nákladov v prípade reklamácií podľa tohto bodu vo výške prevyšujúcej paušálnu náhradu podľa predchádzajúcej vety, pričom Kupujúci je povinný Predávajúcemu túto náhradu skutočných nákladov zaplatiť. Kupujúci je taktiež povinný zaplatiť Predávajúcemu všetky náklady spojené s opravou Tovarú, ktorý nie je v záruke a cenu tejto opravy.

5 Nároky z väd Tovarú a záruky a spôsoby vybavenia reklamácie

- 5.1 Spôsob vybavenia reklamácie a nároky Kupujúceho z väd Tovarú a záruky závisia od reklamačných a záručných podmienok výrobcu, dovozcu alebo dodávateľa Tovarú. Predávajúci je iba distribútorom Tovarú a Kupujúcemu zodpovedá za vady a záruku len v rozsahu, v akom ju poskytuje výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovarú, a v rozsahu, v akom reklamácií vyhovie výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovarú. Kupujúci môže uplatňovať len také nároky z väd Tovarú, ktoré je oprávnený uplatniť Predávajúci voči výrobcovi, dovozcovi alebo dodávateľovi Tovarú.
- 5.2 Predávajúci nezodpovedá za vady Tovarú vrátane záručných a nie je povinný vyhovieť nárokom a požiadavkám Kupujúceho, ak týmto nárokom a požiadavkám nevyhovie výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovarú. Kupujúci nie je oprávnený uplatňovať voči Predávajúcemu akékoľvek nároky z väd Tovarú a záruky, ktoré Predávajúcemu v danom prípade neuzná výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovarú. Predávajúci nie je povinný splniť nároky a požiadavky Kupujúceho, ak tieto nároky a požiadavky nespĺní výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovarú Predávajúceho.
- 5.3 Predávajúci je vždy oprávnený vymeniť Tovar za nový, a to bez ohľadu na povahu reklamovanej vady. V prípade, ak nie je možné vymeniť Tovar za nový, je Predávajúci vždy oprávnený vybaviť reklamáciu poskytnutím zľavy z Kúpnej ceny alebo vrátením Kúpnej ceny. Predávajúci vystaví na zľavu z Kúpnej ceny alebo vrátenú Kúpnu cenu opravný daňový doklad. Možnosti uvedené v tomto bode sú výlučne právom a nie povinnosťou Predávajúceho a Kupujúci nie je oprávnený požadovať od Predávajúceho ich uplatnenie alebo výkon.
- 5.4 Nároky z väd Tovarú podľa §436 a 437 OBZ sú sľúčené.
- 5.5 V prípade výmeny Tovarú odošle Predávajúci vymenený Tovar Kupujúcemu v čo najkratšom čase po doručení reklamovaného Tovarú Predávajúcemu.

6 Rozsah a výluky zo záruky

- 6.1 Dĺžku záručnej doby a začiatok jej plynutia upravujú VOP.
- 6.2 **Záruka a zodpovednosť za vady sa nevzťahujú 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 zásadami 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 a zodpovednosť za vady sa takisto nevzťahujú na používanú vec, výpredajový Tovar alebo Tovar, pri ktorom si Predávajúci vymienil výluku zo záruky, a to bez ohľadu na dôvod tejto výluky. Predávajúci je oprávnený poskytnúť záruku aj na Tovar, ktorý je uvedený v tomto bode, ale nie je to jeho povinnosť.
- 6.4 Záruka a zodpovednosť za vady sa takisto nevzťahujú na Tovar, ak bolo jeho výrobné číslo odstránené alebo poškodené alebo má odstránené alebo poškodené plomby alebo iné ochranné prostriedky, ktoré ho uzavierali. Záruka a zodpovednosť za vady sa takisto nevzťahujú na Tovar, ktorý bol spotrebovaný a na batérie.
- 6.5 Záruka a zodpovednosť za vady sa takisto nevzťahujú 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.
- 6.6 Kupujúci nie je oprávnený vrátiť Tovar a uplatňovať nároky zo záruky alebo väd Tovar, ktorý (i) spotreboval, poškodil alebo iným spôsobom znemožnil jeho ďalšie užívanie, alebo (ii) ide o počítačový program, audiovizuálne dielo, zvukový záznam alebo zvukovo-obrazový záznam umeleckého výkonu alebo multimediálne dielo, ktoré Zákazník rozbalil alebo odstránil jeho ochranné prostriedky, (iii) ktorý nie je možné vzhľadom na jeho vlastnosti vrátiť, (iv) ktorý podlieha rýchlej skaze, alebo (v) ktorý bol pre Zákazníka vytvorený podľa jeho požiadaviek alebo je určený len pre daného jedného Zákazníka.
- 6.7 V prípade, ak je Tovar softwarom, vzťahuje sa záruka len na dátový nosič, na ktorom je daný software zapísaný. Predávajúci nezodpovedá za akékoľvek vady softwaru samotného. Odstránením ochranných prostriedkov dátového nosiča zaniká akékoľvek právo alebo možnosť vrátiť software Predávajúcemu.

7 Záverečné ustanovenia

- 7.1 Predávajúci je oprávnený tento Reklamačný poriadok jednostranne meniť. Zmenený Reklamačný poriadok bude zverejnený na stránke (www.edsystem.sk) najmenej jeden (1) mesiac pred dňom jeho účinnosti. Predávajúci oznámi každú zmenu svojim obchodným partnerom elektronickou poštou, ak to bude možné.
- 7.2 V prípade, ak je medzi Stranami uzavretá Rámcová zmluva, je Kupujúci oprávnený Rámcovú zmluvu vypovedať v prípade, ak nesúhlasí so zmenou Reklamačného poriadku, s trojmesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne plynúť v prvý deň kalendárneho mesiaca, ktorý bezprostredne nasleduje po kalendárnom mesiaci, v ktorom je výpoveď doručená Predávajúcemu. Kupujúci je oprávnený vypovedať Rámcovú zmluvu podľa tohto bodu len do momentu účinnosti zmeny Reklamačného poriadku, pričom v prípade, ak svoje právo na výpoveď neuplatní v tejto lehote, má sa za to, že so zmenami Reklamačného poriadku súhlasí.
- 7.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť **16. júla 2018**.