

## Reklamačný poriadok pre právnické osoby a podnikateľov

### 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, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 09, 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: ([reklamace@edsystem.cz](mailto:reklamace@edsystem.cz)) ako predávajúcim a podnikateľmi a právnickými osobami ako kupujúcimi 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 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 Tovar u 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 Tovar u.

### 3 Povinnosti Kupujúceho pri dodaní a prevzatí Tovar u

- 3.1 Kupujúci je povinný vykonať prehliadku Tovar u a presvedčiť sa o jeho vlastnostiach a množstve pri jeho dodaní. V prípade prevzatia Tovar u od prepravcu je Kupujúci povinný vždy okamžite skontrolovať, či obsah zásielky zodpovedá Zmluve a Objednávke čo do množstva a druhu Tovar u. Rozhodujúcim zdrojom informácií o množstve a druhu objednaného Tovar u, 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 Tovar u, 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 Tovar u prepravcom od Predávajúceho a pred odovzdaním Tovar u Kupujúcemu povinný postupovať podľa obchodných podmienok a reklamačného poriadku daného prepravcu.
- 3.4 Kupujúci je vždy okamžite po zistení akýchkoľvek chýb a nedostatkov Tovar u alebo po spísaní protokolu o škode alebo vyznačení poškodenia Tovar u 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 Tovar u vykonať kontrolu zhody sériových čísel jednotlivých položiek Tovar u vyznačených na Tovar e, dodacom liste a záručnom liste. Akékoľvek rozdiely alebo nezrovnalosti v sériových číslach sú vadou a musia byť oznámené Predávajúcemu bezodkladne po prevzatí Tovar u. 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 Tovar u okamžite po jeho prevzatí, môže uplatniť nároky z väd Tovar u, 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 Tovar u, 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 Tovar u oznámiť Predávajúcemu všetky vady Tovar u, ktoré zistil. V prípade, ak vady spočívajú v množstve alebo druhu Tovar u (rozdiel medzi skutočne dodaným Tovarom a údajmi v informačnom systéme Predávajúceho), a Kupujúci neoznámil tieto vady Predávajúcemu okamžite po prevzatí Tovar u, 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 ([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 Kupujúci pri osobnom uplatnení reklamácie predloží doklady o kúpe Tovar u (faktúra, dodací list) a záručný list.
- 4.4 O osobnej reklamácií musí byť spísaný písomný protokol, v ktorom musia byť uvedené (i) údaje o Kupujúcom, (ii) údaje o Tovar e, (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, a ak si zároveň Kupujúci bude zabezpečovať prepravu reklamovaného Tovar u Predávajúcemu sám, je Kupujúci povinný vyplniť a odoslať žiadosť autorizácie vrátenia Tovar u (ďalej ako "**AVZ**"). Kupujúci sa pri vyplňaní žiadosti AVZ riadi pokynmi v informačnom systéme Predávajúceho. Ak Kupujúci uplatňuje reklamáciu iba elektronickou poštou, v žiadosti AVZ uvedie údaje o Tovar e, číslo faktúry, kód Tovar u, sériové číslo Tovar u a popis vady. Predávajúci do dvadsiatich štyroch (24) hodín po doručení žiadosti AVZ oznámi Kupujúcemu elektronickou poštou symbol AVZ, ktorý mu bol priradený. V prípade, ak Kupujúci neodôšle Predávajúcemu Tovar do štmástich (14) dní od priradenia 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. Kupujúci je povinný na zásielku s reklamovaným Tovarom **viditeľne** uviesť symbol AVZ. V prípade, ak prepravu reklamovaného Tovar u zabezpečuje pre Kupujúceho Predávajúci, splnenie povinností podľa tohto bodu zabezpečí pre Kupujúceho priamo Predávajúci.
- 4.6 Ak Kupujúci zabezpečuje prepravu reklamovaného Tovar u Predávajúcemu 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 Kupujúcemu 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 prepravu reklamovaného Tovar u zabezpečuje pre Kupujúceho Predávajúci, je Predávajúci oprávnený Kupujúcemu vyúčtovať náklady prepravy reklamovaného Tovar u od Kupujúceho do skladu Predávajúceho osobitnou faktúrou, pričom odpata za prepravu je splatná na základe doručenej faktúry v lehote splatnosti, ktorá je v nej uvedená.
- 4.8 V prípade, ak Kupujúci v jednej zásielke zasiela viac reklamovaných Tovar u, 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 priradení 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 uplatní 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 Tovar u 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 Tovar e 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 Tovar u vo výške 20,00 EUR (slovom dvadsať eur) za každý jeden (1) prípad v prípade, ak (i) Kupujúci odošle reklamovaný Tovar bez priradeného symbolu AVZ, alebo (ii) sa pri testovaní Tovar u 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 Tovar u týkajú výluku 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 Tovar u, ktorý nie je v záruke a cenu tejto opravy.

splniť nároky a požiadavky Kupujúceho, ak tieto nároky a požiadavky nesplní výrobca, dovozca alebo dodávateľ Tovarú Predávájúcemu.

- 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 Predávájúceho a Kupujúci nie je oprávnený požadovať od Predávájúceho ich uplatnenie alebo výkon.
- 5.4 Nároky z väd Tovarú podľa §436 a 437 OBZ sú vylúčené.
- 5.5 V prípade výmeny Tovarú odošle Predávajúci vymenený Tovar Kupujúcemu v čo najkratšom čase po doručení reklamovaného Tovarú Predávájúcemu.

## 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 Tovarú, ktoré vznikli (i) používaním, údržbou alebo opravou Tovarú v rozpore s návodom na použitie, dokumentáciou Tovarú alebo všeobecnými zásadami používania Tovarú, alebo inými neodbornými zásadami zo strany Zákazníka alebo tretích osôb vrátane neautorizovaných servisov, (ii) v dôsledku externého poškodenia Tovarú 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 tlačiarí, (v) používaním Tovarú 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 Tovarú, (vii) zanedbaním starostlivosti a údržby Tovarú, (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 vymeniť 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 Tovarú, 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 multimedialné 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 Predávájúcemu.

## 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)) spravidla jeden (1) mesiac pred dňom jeho účinnosti. Predávajúci oznámi každú zmenu svojim obchodným partnerom elektronickou poštou, ak to bude možné, inak ich uverejnením na Stránke. Ak sa zmena Reklamačného poriadku týka len kontaktných a statusových údajov Predávájúceho a/alebo iných osôb označených v Reklamačnom poriadku, nie je Predávajúci povinný takéto zmeny oznamovať obchodným partnerom, a zmena môže nadobudnúť účinnosť v deň jej vykonania.
- 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 Predávájúcemu. 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 **2. februára 2021.**