

## Záručné podmienky a reklamačný poriadok

### Základné ustanovenia

Tieto záručné podmienky a reklamačný poriadok (ZPaRP) upravujú záruky poskytované predávajúcim na tovary dodávané kupujúcim na základe Rámcovej zmluvy, jej príloh a jednotlivých kúpnych zmlúv, ako aj postup pri vybavovaní reklamačných nárokov uplatnených kupujúcim na daný tovar.

ZPaRP sú platné a záväzné, pokiaľ v rámcovej zmluve, kúpnej zmluve, v dodatku k týmto zmluvám či inej písomnej dohode nebude oboma stranami dohodnuté inak.

### Záručná doba

Predávajúci poskytuje kupujúcemu záruku za kvalitu tovaru v dĺžke 24 mesiacov, pokiaľ zo záručného listu, výdajky k tovaru, dodacieho listu, cenníka a príp. iného dokladu nevyplýva odlišná dĺžka záručnej doby poskytovaná predávajúcim.

Predávajúci poskytuje na dodávaný tovar záručnú dobu, ktorá začína plynúť dňom prevzatia tovaru a predlžuje sa o dobu, počas ktorej bol výrobok v záručnej oprave. K reklamácii je nutné predložiť doklady - kópiu dodacieho listu alebo faktúry.

Záručná doba sa predlžuje o dobu odo dňa, keď kupujúci uplatnil nárok na záručnú opravu u predávajúceho, až do doby prevedenia opravy a včasného prevzatia opraveného výrobku (najneskôr do 5 pracovných dní po dohodnutom termíne či po výzve k prevzatí z opravy)

V prípade neuhradenej pohľadávky si firma Time&Data, s r.o. vyhradzuje podľa ustanovenia §151 Občianskeho zákonníka uplatniť záložné právo na nevybavenie reklamácií, ktoré však budú ihneď po uhradení pohľadávky vybavené a expedované.

Zákazník je na tento fakt upozornený pri registrácii a ako jeho súhlas s obchodnými a reklamačnými podmienkami firmy Time&Data, s.r.o. sa považuje prevzatie tovaru.

### Podmienky poskytovania záruk

Predávajúci zodpovedá za chyby, ktoré má predaný tovar alebo služba v okamihu ich prevzatia kupujúcim.

Záruka sa vzťahuje na chyby materiálu, funkčné chyby alebo chyby vzniknuté pri výrobe.

Záruka sa nevzťahuje na poškodenia vzniknuté zlou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou. Záruka sa tiež nevzťahuje na poškodenie zariadenia nadmerným mechanickým opotrebením.

Záruka sa tiež nevzťahuje na chyby vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, nesprávneho či nevhodného spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté.

Predávajúci nezodpovedá za škody spôsobené stratou dát vzniknuté v dôsledku poruchy zariadenia určeného pre ukladanie dát. Predávajúci tiež nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát. Pri odovzdaní systému či výrobku do opravy, je povinnosťou kupujúceho zabezpečiť vytvorenie zodpovedajúcej zálohy potrebných dát a zabrániť ich možnému zneužitiu.

Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu predaných súčastí s inými, predávajúcim neschválenými komponentmi, ani so SW aplikáciami, ak ich funkčnosť nebola kupujúcim výslovne požadovaná v písomnej objednávke.

Predávajúci negarantuje plnú funkčnosť aplikačného SW vo verziách operačného softvéru, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre objednaný systém. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci žiadnu zodpovednosť.

Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté v dôsledku živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, elektrostatického výboja, poveternostných vplyvov alebo iných vonkajších udalostí, v dôsledku ktorých došlo k poškodeniu tovaru alebo na chyby spôsobené pri prevoze za extrémne neobvyklých podmienok.

Záruka zaniká v prípade neoprávneného zásahu do tovaru inou osobou ako predávajúcim alebo osobou, ktorá bola k tomuto zásahu predávajúcim poverená.

### **Odovzdanie tovaru na reklamáciu**

Pred uplatnením reklamácie je potrebné si dôkladne skontrolovať, či chyba nie je spôsobená nastavením alebo zapojením výrobku v rozpore s odporúčaním výrobcu.

Taktiež je vhodná stručná konzultácia s technikom Time&Data, s.r.o., či nie je možné chybu odstrániť na mieste, napr. správnym nastavením.

### **Reklamácia chybného tovaru**

Predávajúci prijme na reklamáciu tovar v záručnej lehote a v súlade so záručnými podmienkami danými výrobcou tovaru.

Predávajúci prijme na reklamáciu iba tovar zakúpený priamo od predávajúceho kupujúcim.

### **Prevzatie tovaru na reklamáciu**

Tovar zaslaný na reklamáciu musí spĺňať tieto podmienky:

- nesmie vykazovať známky mechanického poškodenia (zlomený plošný spoj, prasknuté - polámané, tepelne deformované konektory, odlomené časti), ani elektricky (napr. prepólovanie, prepätie - výboj blesku, spálené cesty na plošnom

spoji, ohorené konektory), alebo použitím, ktoré sa nezhoduje s inštalačným návodom alebo so samotným určením zariadenia, inak sa automaticky tovar považuje za nereklamovateľný.

- výrobok tiež nesmie javiť známky násilného pokusu o otvorenie a nesmie byť poškodený živelnou pohromou, či nedbanlivým používaním.
- musí byť zaslaný v obale obvykle používanom na balenie daného typu tovaru (z dôvodu ochrany pri preprave) a s kompletným príslušenstvom, priloženou kópiou faktúry/dodacieho listu, vyplnený reklamačný protokol s podrobným popisom chyby a podrobný popis okolností, pri ktorých sa chyba prejavuje.

Pri nesplnení niektorých z vyššie uvedených podmienok nebude tovar prijatý na reklamáciu a bude vrátený kupujúcemu späť na jeho náklady.

Reklamáciu uplatňuje kupujúci v prevádzke predávajúceho. V prípade použitia dopravcu hradí dopravu k predávajúcemu kupujúci, dopravu ku kupujúcemu hradí pri oprávnenej reklamacii predávajúci, pri neoprávnenej reklamacii opäť kupujúci. Všetky prijaté reklamácie eviduje reklamačný technik, ktorý zároveň podáva informácie o spôsobe vybavenia reklamácie. O prevzatí reklamovaného tovaru zaslaného zásielkovou službou oznámi reklamačný technik kupujúcemu písomne najneskôr do 5 dní odo dňa prevzatia reklamácie.

V prípade zaslania viacerých výrobkov je potrebné priložiť aj zoznam obsahu (baliaci list).

Ku každému kusu chybného tovaru musí byť priložený sprievodný list chybného tovaru s popisom poruchy.

### **Odstránenie chýb tovaru v rámci záruky**

V prípade, že kupujúci reklamuje chyby tovaru, na ktoré sa vzťahuje záruka podľa platných Záručných podmienok, odstráni predávajúci chyby formou opravy, prípadne výmeny chybného dielu alebo zariadenia za bezchybové, a to v lehote do 30 dní od doručenia chybného tovaru. Predávajúci si vyhradzuje právo túto lehotu primerane upraviť.

Predávajúci je oprávnený dodať výmenou za chybný tovar iný tovar, plne funkčne kompatibilný, ale minimálne rovnakých alebo lepších technických parametrov.

V prípade, že oprava chybného tovaru alebo jeho výmena nie je možná, je predávajúci oprávnený ku zrušeniu kúpnej zmluvy a to vystavením dobropisu kupujúcemu vo výške aktuálnej ceny tovaru v deň prijatia reklamácie. Touto aktuálnou cenou sa rozumie cena zhodného tovaru v deň prijatia reklamácie či cena tovaru porovnateľných technických parametrov, ako tovaru reklamovaného.

Uznaním reklamácie tovaru typu zariadenia pre ukladanie dát nevzniká kupujúcemu nárok na náhradu škody vzniknutú stratou dát spôsobenú chybou zariadenia.

Pokiaľ predávajúci zistí (testovaním), že reklamovaný výrobok nie je chybný alebo nespĺňa kritériá výrobcu pre záručnú reklamáciu, považuje sa reklamácia za neoprávnenú a reklamovaný výrobok bude kupujúcemu vrátený. Predávajúci si vo vzťahu ku kupujúcemu

vyhradzuje právo požadovať úhradu nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s neoprávnenou reklamáciou.

### **Stav reklamácie**

Vyriešenie reklamácie zákazníkom sa oznamuje elektronicky v písomnej podobe alebo telefonicky.

Reklamačné konanie začína dňom prijatia tovaru servisným oddelením, nie dátumom podania zásielky.

### **Doprava reklamovaného tovaru**

Pokiaľ nie je možné odovzdať tovar osobne na reklamáciu, môže byť poslaný – poštou alebo prepravnou službou. Kupujúci je povinný skontrolovať stav dodávky pri osobnom prevzatí, a to kontrolou obsahu dodávky s výdajkou vrátane výrobných čísel a tiež kontrolou vzhľadu tovaru. V prípade rozdielu medzi výdajkou a prebraným tovarom alebo v prípade poškodenia tovaru, je príjemca povinný dodávku ihneď reklamovať a celú ju odmietnuť. Dodatočná reklamácia na chyby v dodávke a poškodenie tovaru nie je možné.

Pokiaľ ide o uznanú reklamáciu v záručnej dobe, náklady na prepravu k zákazníkovi (ak bola reklamácia doručená prepravnou spoločnosťou) znáša predávajúci.

Predávajúci neručí za poškodenie či stratu tovaru počas dopravy.

V prípade neoprávnenej reklamácie bude zákazníkovi tovar vrátený až po uhradení nákladov vzniknutých neoprávnenou reklamáciou.

V prípade mimozáručnej opravy je potrebné sa informovať na cenu opravy vopred.

Platnosť týchto ZPaRP je od 1.8.2009