

Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok spoločnosti eurOKontakt s.r.o. je vydaný v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov.

Kontaktné telefónne čísla:	048 / 471 05 01 alebo 0903 524 351
Kontaktná e-mailová adresa:	eurokontakt@eurokontakt.sk

Reklamačný poriadok informuje spotrebiteľa o podmienkach, postupe a spôsobe uplatnenia reklamácie pre výrobok zakúpený v spoločnosti eurOKontakt.

1. Každý výrobok predávaný spoločnosťou eurOKontakt je originálny výrobok oficiálneho výrobcu, ktorý je zmluvným dodávateľom spoločnosti eurOKontakt.

2. Zaplatením ceny výrobku prechádza na kupujúceho vlastníctvo zakúpeného produktu.

3. Reklamácia chýb tovaru spotrebiteľom - nepodnikateľom

3.1. **Pôsobnosť.** Táto časť obchodných podmienok sa na vás vzťahuje iba v prípade, že ste spotrebiteľom - nepodnikateľom a upravuje našu zodpovednosť za chyby tovaru, pri dodržiavaní prevádzkových podmienok definovaných pre jednotlivé zariadenia. Kupujúci má právo vrátiť tovar do 14 dní odo dňa nákupu bez uvedenia dôvodu za podmienky, že tovar bude nepoužitý, nepoškodený a v pôvodnom nepoškodenom obale spolu so všetkým príslušenstvom.

3.2. **Záručná doba.** Záručná doba je 24 mesiacov, u použitého tovaru 12 mesiacov, od prevzatia tovaru okrem:

a) programové vybavenie (firmware) **6 mesiacov**,

b) akumulátory a pasívne káble **3 mesiace**,

c) spotrebný materiál ako napr. prípravky na čistenie alebo údržbu prístrojov **3 mesiace**. Maximálny termín spotreby je uvedený na obale tovaru.

d) na žiarivky do UV lampy, žiarovky, žiarivky, overovacie perá, batérie sa neposkytuje žiadna záručná lehota. Zákazník má právo reklamovať nefunkčnosť len pri prebierke tovaru hneď po doručení.

3.3. **Naša zodpovednosť za chyby tovaru.** Zodpovedáme vám za to, že tovar pri prevzatí a v záručnej dobe nemá chyby. Najmä odpovedáme za to, že tovar:

3.3.1. má vlastnosti, ktoré sme si dojednali, ak chýba dojednanie, tak také vlastnosti, ktoré sme my alebo výrobca popísali alebo ktoré ste mohli ohľadom na povahu tovaru a na základe reklamy očakávať,

3.3.2. sa hodí k účelu, ktorý pre jeho použitie uvádzame alebo ku ktorému sa tovar rovnakého druhu bežne používa,

3.3.3. zodpovedá kvalitou alebo prevedením vzorky alebo predlohe, ak bola akosť alebo prevedenie určené podľa dohodnutej vzorky alebo predlohy,

3.3.4. je v zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a

3.3.5. vyhovuje požiadavkám právnych predpisov.

3.5. **Obmedzenie zodpovednosti.** Nezodpovedáme vám

3.5.1. u tovaru predávaného za nižšiu cenu za chybu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,

3.5.2. za opotrebovanie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním,

3.5.3. u použitého tovaru za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktorú tovar mal pri prevzatí,

3.5.4. za chyby tovaru, ak to vyplýva z jeho povahy, ako tovaru podliehajúceho rýchlej skaze,

3.5.5. ak ste pred prevzatím tovaru vedeli, že tovar má chybu,

3.5.6. ak ste chybu sami spôsobili, boli spôsobené treťou stranou, vyššou mocou, alebo živlom.

3.6. Doba pre uplatnenie práva. Tovar ste povinní si čo najskôr prezrieť a presvedčiť sa o jeho vlastnostiach a množstve. Najneskôr je možné právo uplatniť do siedmich pracovných dní, od dňa kedy, vám tovar dodáme. Vaše právo zo zodpovednosti za chyby tovaru ste povinní u nás uplatniť bez zbytočného odkladu čo najskôr potom, čo budete môcť chyby zistiť, a to v záručnej dobe. V opačnom prípade vaše právo zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniká a nebude vám priznané.

3.7. Vaše práva pri výskyte chyby tovaru. Ak má tovar chybu, máte právo:

3.7.1. na odstránenie chyby:

3.7.2. ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné, najmä ak nemožno chybu odstrániť bez zbytočného odkladu, na dodanie nového tovaru bez chýb, ak sa však chýba týka len súčasti tovaru, môžete požadovať len výmenu súčasti,

3.7.3. ak nie je možné odstránenie chyby ani výmena tovaru či jeho časti, odstúpiť od zmluvy,

3.7.4. na primeranú zľavu z kúpnej ceny.

3.8. Vaše práva pri výskyte chyby použitého tovaru. Ak má chybu tovar predávaný už s chybou, alebo je predávaný ako použitý, máte právo:

3.8.1. na odstránenie chyby,

3.8.2. na primeranú zľavu z kúpnej ceny,

3.8.3. ak nie je možné odstránenie chyby ani zľava z kúpnej ceny, odstúpiť od zmluvy.

3.9. Vaše práva pri opakovanom alebo viacnásobnom výskyte chyby tovaru. Ak nemôžete tovar riadne užívať pre rovnakú opakovanú chybu po oprave alebo pre väčší počet chýb, máte podľa svojej voľby právo:

3.9.1. na dodanie nového tovaru, alebo výmenu súčasti, to však neplatí u tovaru predávaného s chybou alebo pri použití tovaru,

3.9.2. na primeranú zľavu z kúpnej ceny,

3.9.3. odstúpiť od zmluvy. Za opakovaný výskyt chýb sa považuje, ak sa na veci vyskytne rovnaká chyba po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách. Za väčší počet chýb sa považuje súčasný výskyt aspoň troch chýb, z ktorých každá samostatne bráni užívaniu tovaru.

3.10. Nemožnosť požadovať odstúpenie od zmluvy a dodanie nového tovaru. Ak nemôžete tovar vrátiť v tom stave, v akom ste ho obdržali, nemôžete odstúpiť od zmluvy, ani požadovať dodanie nového tovaru. To neplatí:

3.10.1. ak došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky za účelom zistenia chyby tovaru,

3.10.2. nespôsobili ste nemožnosť vrátenia tovaru v nezmenenom stave svojim konaním, alebo

3.10.3. ak ste tovar predali ešte pred objavením chyby, ak ste ho spotrebovali, alebo ak ste tovar pozmenili pri obvyklom použití; stalo sa tak len z časti, vrátite nám to, čo ešte vrátiť môžete, a za zbytok nám poskytnete náhradu do výšky, v ktorej ste mali z použitia tovaru prospech.

3.11. Spôsob reklamácie. V prípade, že chcete uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za chyby, najlepšie tak môžete urobiť:

3.11.1. odoslaním tovaru na adresu nášho sídla,

3.11.2. odovzdaním tovaru prepravcovi, ktorý si ho na základe predchádzajúcej dohody vyzdvihne na dohodnutom mieste a v určenom čase,

3.11.3. ak je v záručnom liste či inom doklade, na obale tovaru alebo v našom internetovom obchode uvedená iná osoba určená k uplatneniu zodpovednosti za chyby, tak u tejto osoby.

3.12. Náležitosti reklamácie. Tovar je potrebné nám odovzdať v stave, ktorý umožní posúdenie oprávnenosti reklamácie, rozhodne nie je možné odovzdať tovar neprimerane znečistený. Pri reklamácií je potrebné:

3.12.1. doložiť, že tovar bol zakúpený u nás,

3.12.2. písomne oznámiť (reklamačný protokol), akú chybu tovaru reklamujete (popis, akým sa problém prejavuje) a akým spôsobom žiadate, aby bola reklamácia vybavená. Požadovaný spôsob vybavenia reklamácie nie je možné následne bez nášho súhlasu meniť.

3.13. **Vybavenie reklamácie.** Ak ste spotrebiteľ - nepodnikateľ, vaša reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. O vybavení reklamácie budete v tejto lehote vyzhodení a tovar vám bude vrátený rovnakým spôsobom, ako nám bol pri uplatnení reklamácie odovzdaný. V prípade, že reklamácia nebude vybavená včas, máte právo od zmluvy odstúpiť. Ak bude vaša reklamácia uznaná, záručná doba sa predlžuje o dobu, ktorú nám vybavenie vašej reklamácie trvalo.

3.14. **Náhrada nákladov reklamácie.** V prípade, že bude vaša reklamácia uznaná, platia ustanovenia bodu 3.7. až 3.9. V prípade, že reklamácia bude zamietnutá, máme právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré nám vzniknú vrátením vášho tovaru.

3.15. **Potvrdenie o reklámácii.** Pri uplatnení práva zo zodpovednosti za chyby tovaru vám vydáme písomné potvrdenie o tom, kedy ste právo uplatnili, čo je obsahom reklamácie a aký spôsob vybavenia reklamácie požadujete, ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a čase jej trvania, prípadne písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

4. Reklamácia chýb tovaru podnikateľom

4.1. **Pôsobnosť.** Táto časť obchodných podmienok sa na vás vzťahuje iba v prípade, že ste podnikateľom a upravuje našu zodpovednosť za chyby tovaru.

4.2. **Naša zodpovednosť za chyby tovaru.** Tovar vám dodáme v dohodnutom množstve, kvalite a prevedení. Ak nebudú akosť a prevedenie dojednané, dodáme vám tovar v akosti a vyhotovení vhodnom pre účel zjavný zo zmluvy; inak pre účel obvyklý. Pokiaľ bude množstvo určené len približne, presné množstvo určíme my. V prípade, že tovar bude pri prechode nebezpečenstva škody na vás mať chybu, zodpovedáme za ňu. To neplatí v prípade, že pôjde o chybu, ktorú možno s vynaložením obvyklej pozornosti spoznať už pri uzatvorení zmluvy.

4.3. **Nadštandardná záruka pre podnikateľov.** Zodpovedáme vám za to, že po dobu dohodnutú v zmluve, v prípade nedohodnutia - po dobu **12 mesiacov** od prevzatia tovaru,

a) všetky prístroje bankovej techniky **12 mesiacov** (okrem položiek uvedených nižšie),

b) programové vybavenie (firmware) **6 mesiacov**,

c) akumulátory a pasívne káble **3 mesiace**,

d) spotrebný materiál ako napr. prípravky na čistenie alebo údržbu prístrojov **3 mesiace**. Maximálny termín spotreby je uvedený na obale tovaru.

e) na žiarivky do UV lampy, žiarovky, žiarivky, overovacie perá, batérie sa neposkytuje žiadna záručná lehota. Zákazník má právo reklamovať nefunkčnosť žiarivky len pri prebierke tovaru hneď po doručení.

4.3.1. bude tovar alebo jeho časť spôsobilé na použitie pre svoj obvyklý účel,

4.3.2. že si zachová svoje obvyklé vlastnosti.

4.4. **Obmedzenie zodpovednosti.** Nezodpovedáme vám

4.4.1. u tovaru predávaného za nižšiu cenu za chybu, pre ktorú bola nižšia cena dohodnutá,

4.4.2. za opotrebovanie tovaru spôsobené jeho obvyklým užívaním,

4.4.3. u použitého tovaru za chybu zodpovedajúcu miere používania alebo opotrebovania, ktorú tovar mal pri prevzatí,

4.4.4. za chyby tovaru, ak to vyplýva, najmä pri tovare súvisiaceho a podliehajúceho rýchlejšej skaze, z jeho povahy,

4.4.5. za chyby tovaru, ak ste o nich pred prevzatím tovaru vedeli,

4.4.6. za chyby tovaru, ak ste ich sami spôsobili.

4.5. **Doba pre uplatnenie práva.** Tovar ste povinní si čo najskôr prezrieť a presvedčiť sa o jeho vlastnostiach a množstve. Vaše právo zo zodpovednosti za chyby tovaru ste povinní u nás uplatniť bez zbytočného odkladu, čo najskôr potom, čo budete môcť chyby zistiť. Najneskôr je možné právo

uplatniť do siedmich pracovných dní, od dňa kedy, vám tovar dodáme. V opačnom prípade vaše právo zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniká a nebude vám priznané.

4.6. Vaše práva pri podstatnom porušení zmluvy. Ak bude chyba znamenať podstatné porušenie zmluvy, máte právo:

4.6.1. na odstránenie chyby dodaním nového tovaru bez chyby, alebo dodaním chýbajúceho tovaru,

4.6.2. na odstránenie chyby opravou tovaru,

4.6.3. na primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo

4.6.4. odstúpenie od zmluvy. Za podstatné porušenie zmluvy sa považuje dodanie tovaru s takou chybou, o ktorej sme museli už v čase uzavretia zmluvy vedieť a pokiaľ by ste ju predvídali, zmluvu by ste s nami neuzavreli; v ostatných prípadoch sa porušenie zmluvy považuje za nepodstatné. Ak nám zvolené právo neoznámite, máte práva ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.

4.7. Vaše práva pri nepodstatnom porušení zmluvy. Ak bude chyba nepodstatným porušením zmluvy, máte právo:

4.7.1. na odstránenie chyby,

4.7.2. na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Ak nám zvolené právo neoznámite, môžeme chybu odstrániť opravou tovaru, dodaním nového tovaru alebo dodaním toho, čo sme vám nedodali. Zvolené právo nemôžete neskôr zmeniť bez nášho súhlasu.

4.8. Nemožnosť požadovať odstúpenie od zmluvy a dodanie nového tovaru. Ak nemôžete tovar vrátiť v tom stave, v akom ste ho obdržali, nemôžete odstúpiť od zmluvy, ani požadovať dodanie nového tovaru. To neplatí,

4.8.1. ak došlo k zmene stavu v dôsledku prehliadky za účelom zistenia chyby tovaru,

4.8.2. nespôsobili ste nemožnosť vrátenia tovaru v nezmenenom stave konaním alebo opomenutím, alebo

4.8.3. predali ste tovar ešte pred objavením chyby, spotrebovali ste ho, alebo ak ste pozmenili tovar pri obvyklom použití; ak sa tak stalo len z časti, vrátite nám to, čo ešte vrátiť môžete, a za zvyšok nám poskytnete náhradu do výšky, v ktorej ste mali z použitia tovaru prospech.

4.9. Spôsob reklamácie. V prípade, že chcete uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za chyby, môžete tak urobiť:

4.9.1. odoslaním tovaru na adresu nášho sídla,

4.9.2. odovzdaním tovaru prepravcovi, ktorý si ho na základe predchádzajúcej dohody vyzdvihne v dohodnutom mieste a čase,

4.9.3. ak je v záručnom liste či inom doklade, na obale tovaru alebo v našom internetovom obchode uvedená iná osoba určená k uplatneniu zodpovednosti za chyby, tak u tejto osoby.

4.10. Náležitosti reklamácie. Tovar je potrebné nám odovzdať v stave, ktorý umožní posúdenie oprávnenosti reklamácie, rozhodne nie je možné odovzdať tovar neprimerane znečistený. Pri reklamacii je potrebné:

4.10.1. doložiť, že tovar bol zakúpený u nás,

4.10.2. písomne oznámiť (reklamačný protokol), akú chybu tovaru reklamujete (popis, akým sa problém prejavuje) a akým spôsobom žiadate, aby bola reklamácia vybavená. Požadovaný spôsob vybavenia reklamácie nie je možné následne bez nášho súhlasu meniť.

4.11. Vybavenie reklamácie. Vaša reklamácia bude vybavená bez zbytočného odkladu do 30 dní, ak nebolo dohodnuté inak. Tovar vám bude vrátený rovnakým spôsobom, ako nám bol pri uplatnení reklamácie odovzdaný. Ak bude vaša reklamácia uznaná, doba pre uplatnenie vašich práv zo zodpovednosti za chyby sa predlžuje o dobu, ktorú nám vybavenie vašej reklamácie trvalo.

4.12. Náhrada nákladov reklamácie. V prípade, že bude vaša reklamácia uznaná, platia ustanovenia bodu 4.6. a 4.7. V prípade, že reklamácia bude zamietnutá, máme právo na náhradu nevyhnutných nákladov, ktoré nám vzniknú vrátením vášho tovaru.

5. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne chyba, pre ktorú nemôže byť zakúpený výrobok riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne, a je možné túto vadu odstrániť,

má kupujúci právo na jeho bezplatnú, včasnú a riadnu opravu. Kupujúci si môže uplatniť právo na opravu v spoločnosti eurOKontakt, ktorá zabezpečí opravu v autorizovanom servise.

Všeobecné ustanovenia pre reklamácie

6. V prípade chyby, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne používaný ako výrobok bez chyby a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.

7. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

8. V zmysle Zákona o ochrane spotrebiteľa je stanovená maximálna lehota na vybavenie reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o vadu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť výrobok riadne užívaný ako výrobok bez chyby (t.j. právo od kúpnej zmluvy odstúpiť alebo právo na výmenu výrobku za nový výrobok).

9. **Tovar zakúpený prostredníctvom internetového obchodu bankova-technika.sk** je možné reklamovať iba na základe písomnej reklamácie kupujúceho, odoslanej na adresu spoločnosti eurOKontakt s.r.o. spolu s reklamovaným tovarom a dokladom o zakúpení.

Reklamácia tovaru musí obsahovať:

- označenie čísla objednávky
- označenie predávajúceho, ktorému je reklamácia adresovaná
- označenie kupujúceho a jeho poštovnej a emailovej adresy
- dôvod reklamácie
- práva, ktoré sa zo zodpovednosti za chyby uplatňujú
- dátum a podpis

10. **Tlačivo na vybavenie reklamácie** (reklamačný protokol) si môžete [stiahnuť tu](#)

11. **Reklamovaný tovar** je potrebné zaslať predávajúcemu vhodne zabalený, aby sa pri preprave nepoškodil. Predávajúci doporučuje zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá.

12. **V prípade, že je reklamovaný tovar doručený** poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti eurOKontakt, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku a priloženú dokumentáciu (faktúru, resp. pokladničný blok, obal, reklamačný protokol). Rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa.

13. **Predávajúci po riadnom vybavení reklamácie vyzve** kupujúceho telefonicky, e-mailom alebo iným spôsobom dohodnutým s kupujúcim k prevzatiu opraveného tovaru a servisného protokolu, resp. bude po vzájomnej dohode tovar spolu so servisným protokolom doručený kupujúcemu prostredníctvom kuriéra.

14. **Záruka sa nevzťahuje** na chyby tovaru, ktoré vznikli zavinením kupujúceho a ak chyba alebo poškodenie vzniklo najmä:

- nesprávnym používaním
- na základe mechanického poškodenia výrobku (napr. pádom, roztrhnutím, atď.)
- pôsobením chemikálií alebo iných agresívnych látok
- pôsobením vysokej / nízkej teploty
- zatečením vodou alebo inou kvapalinou
- ak chyba vznikla bežným opotrebením,
- ak nesie predložený doklad o kúpe zjavné známky prevedených zmien údajov
- v dôsledku živeľnej katastrofy, vyššej moci, príp. vyhlásenia núdzového či krízového stavu

15. **V prípade splnenia** ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho (bod 14) je predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu.

16. **Ak dôjde k výmene** chybného výrobku za nový výrobok, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového výrobku.

17. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

18. Ochrana a spracovanie osobných údajov

18.1. Spracovanie osobných údajov za účelom plnenia zmluvy. Vaše osobné údaje spracovávame na účely plnenia našich povinností vyplývajúcich zo zmlúv uzavretých medzi nami a vami. Na tento účel môžu byť vaše osobné údaje sprístupňované ďalším subjektom (najmä dopravcom a prevádzkovateľom platobných systémov).

18.2. Spracovanie osobných údajov za účelom zasielania obchodných oznámení. Vaše osobné údaje spracovávame tiež za účelom ďalšieho ponúkajú nášho tovaru a služieb prostredníctvom obchodných oznámení.

18.3. Objednaním (zakúpením tovaru) klient dáva spoločnosti eurOKontakt s.r.o. súhlas na spracovanie osobných údajov. Na základe vášho súhlasu udeľovaného na dobu neurčitú spracovávame vaše osobné údaje tiež na účely:

18.3.1. vedenie vášho používateľského účtu v našom internetovom obchode,

18.3.2. vedenie databázy zákazníkov.

18.4. Rozsah spracovanie osobných údajov. Osobnými údajmi, ktoré spracovávame, sú:

18.4.1. meno a priezvisko,

18.4.2. adresa,

18.4.3. e-mailová adresa,

18.4.4. telefónne číslo,

18.4.5. identifikačné číslo a daňové identifikačné číslo,

18.4.6. IP adresa.

18.5. Nesúhlas so spracovaním osobných údajov. Kedykoľvek môžete vyjadriť svoj nesúhlas so spracovaním vašich osobných údajov za účelom zasielania obchodných oznámení, rovnako ako môžete kedykoľvek odvolať svoj skorší súhlas so spracovaním osobných údajov za iným účelom.

18.6. Práva subjektu osobných údajov. Ohľadom vašich osobných údajov máte ďalej právo:

18.6.1. žiadať opravu nesprávnych či neaktuálnych osobných údajov,

18.6.2. žiadať informácie o spracovaní vašich osobných údajov, za ktorých poskytnutie od vás môžeme žiadať úhradu nevyhnutných nákladov,

18.6.3. žiadať vysvetlenie alebo nápravu v prípade, že sa domnievate, že vykonávame spracovanie vašich osobných údajov, ktoré je v rozpore s ochranou vášho súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom.

18.7. Použitie cookies. Pri používaní nášho internetového obchodu môže dochádzať na ukladanie súborov cookies do vášho zariadenia. Ich použitie môžete kedykoľvek odmietnuť nastavením vášho zariadenia príslušným spôsobom.

19. Servisné podmienky

Štandardný servisný zásah (ďalej len servis) sa riadi servisnými podmienkami, pokiaľ kupujúci neuzatvorí s predávajúcim osobitnú servisnú zmluvu.

19.1. Štandardný servis poskytuje predávajúci výhradne v servisnom stredisku podľa článku 20., ak nie je osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

19.2. Predávajúci zabezpečí uskutočnenie servisu v čo najkratšom čase od nahlásenia, resp. prevzatia zariadenia podľa dohody s kupujúcim. Doba opravy v servisnom stredisku predávajúceho je do 30 dní, ak nie je dohodnuté inak a ak to charakter opravy, harmonogram opráv prichádzajúcich do servisného strediska a prevádzkové možnosti predávajúceho umožňujú.

19.3. V prípade, že zistenú poruchu nie je možné odstrániť v stanovenom záručnom čase, predávajúci je oprávnený zapožičať ekvivalentné zariadenie na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie poruchy.

19.4. Kupujúci má právo požadovať servis aj v mieste inštalácie, pokiaľ to charakter servisu a prevádzkové možnosti predávajúceho umožňujú. Servis v mieste inštalácie sa uskutočňuje na základe predchádzajúcej dohody o termíne a orientačne oznámenej cene vrátane cestovných nákladov (kilometrovné, strata času cestovaním, iné prevádzkové náklady) podľa aktuálneho cenníka.

19.5. V prípade zariadení malej bankovej techniky, ako sú elektronické testery, UV lampy, IR kamery, malé počítačky bankoviek a mincí prípadne iné menšie prístroje, alebo prístroje ktoré si nevyžadujú inštaláciu na mieste a ktorých charakter dovoľuje bezpečné zaslanie ku predávajúcemu, je kupujúci povinný zaslať tento prístroj k predávajúcemu alebo ho osobne doručiť na vlastné náklady.

19.6. Kupujúci nie je povinný uhradiť predávajúcemu cenu použitých náhradných dielov a prácu ak sa preukáže, že ide o záručnú opravu servisu. Pri pozáručnej oprave hradí kupujúci použité náhradné diely a prácu za uskutočnenú opravu v plnej výške.

19.7. Pri každom prevzatí zariadenia do servisného strediska, resp. v prípade požadovaného servisu v mieste inštalácie sa uskutoční základná diagnostika poruchy. Ak sa diagnostikou preukáže, že ide o neoprávnenú reklamáciu (napr. zariadenie nepreukazuje reklamovanú chybu, chyba sa prejavuje len pri neodbornej obsluhu zariadenia a pod.), predávajúci si vyhradzuje právo požadovať od kupujúceho plnú úhradu nákladov na uskutočnenú diagnostiku a ďalších preukázaných prevádzkových nákladov podľa aktuálneho cenníka predávajúceho.

19.8. Pri prevzatí zariadenia do servisu, resp. ak si to charakter poruchy vyžaduje po prvotnej diagnostike má kupujúci právo požadovať informáciu o predpokladanej cene a dobe opravy. Pokiaľ sa pri oprave preukáže, že na odstránenie poruchy bude potrebné použiť iné, resp. ďalšie náhradné diely, že oprava si vyžiada viac času, prípadne že opravu bude potrebné uskutočniť v spolupráci so servisným strediskom výrobcu alebo inej tretej strany, predávajúci je povinný písomne o týchto skutočnostiach informovať vopred kupujúceho. Kupujúci má právo prijať alebo odmietnuť servis za týchto nových podmienok a oznámiť svoje rozhodnutie písomne predávajúcemu. Ak sa kupujúci rozhodne nerealizovať servis za zmenených podmienok a požaduje vrátenie neopraveného zariadenia, predávajúci si vyhradzuje právo požadovať úhradu už vykonaných diagnostických prác, prípadne iných preukázaných prevádzkových nákladov.

19.9. Pri každom prevzatí zariadenia do servisu sa vystaví príjemka do opravy, ktorá obsahuje presnú a kompletnú špecifikáciu kupujúceho, prevzatého zariadenia a prejavujúcej sa chyby zariadenia. V prípade servisu v mieste inštalácie sa vystaví servisný protokol. Ak to charakter opravy umožňuje je v servisnom protokole, resp. príjemke do opravy uvedená aj predpokladaná doba a cena opravy. Kupujúci obdrží potvrdený jeden z týchto dokumentov.

19.10. Náklady spojené s dopravou zariadenia v záručnej dobe do servisného strediska hradí kupujúci.

19.11. Predávajúci potvrdzuje, že pri oprave sa používajú výhradne originálne náhradné diely a iné príslušenstvo dodané s opravou, resp. výrobcom schválené alebo odporúčané.

19.12. Kupujúci môže požadovať aj expresný servis a servis mimo štandardného pracovného času. Takýto servis sa poskytuje podľa aktuálnej cenovej kalkulácie spracovanej podľa objednaných služieb kupujúcim.

19.13. O ukončení opravy je kupujúci písomne informovaný (sms, mail, list). Opravené zariadenie sa zaväzuje vyzdvihnúť v servisnom stredisku najneskôr do 5 pracovných dní od prevzatia informácie o ukončení opravy (ak sa jedná o osobné doručenie zariadenia na opravu, vyzdvihnutie vykoná kupujúci taktiež osobne, resp. ním poverenou osobou), ak nie je osobitnou dohodou stanovené inak. Prevzatie zariadenia z opravy sa uskutoční na základe servisného protokolu z opravy, ktorej podpisom kupujúci potvrdí funkčnosť opraveného zariadenia, súhlas s použitými náhradnými dielmi a vykázanou prácou. Podpísaný servisný protokol spolu s dodacím listom slúžia ako podklad k fakturácii uskutočneného servisu.

19.14. Ak kupujúci neprevezme opravené zariadenie do 5 pracovných dní od prijatia výzvy zo servisu, že výrobok je opravený, pokračuje záručná doba dňom, keď predávajúci kupujúceho vyzval k prevzatí zariadenia. Súčasne si predávajúci vyhradzuje právo účtovať kupujúcemu za toto obdobie skladné podľa sadzby stanovenej osobitne v platnom cenníku, alebo priamo poslať opravené zariadenie kupujúcemu na jeho náklady.

20. Servisné stredisko predávajúceho

20.1. Predávajúci uskutočňuje servis vo svojom servisnom stredisku:

eurOKontakt s.r.o.

Sládkovičova 9

974 05 Banská Bystrica

Email: servis@eurokontakt.sk (resp. eurokontakt@eurokontakt.sk)

Tel.: 048 / 471 05 51 (resp. 048 / 471 05 01)

20.2. Kupujúci nahlasuje reklamáciu v servisnom stredisku v pracovné dni od 8:00 hod do 16:30 hod, prípadne neobmedzene časovo emailom, no potvrdenie prijatia nahlásenia reklamácie mu bude odoslaná len v uvedenej dobe.

21. Záverečné ustanovenia

21.1. Kupujúci zadaním riadnej objednávky alebo podpisom kúpnej zmluvy na tovar, resp. služby, prevzatím tovaru, resp. služby na základe dodacieho listu, faktúry, servisného protokolu, akceptačného protokolu prípadne iného adekvátneho dokumentu potvrdzuje súčasne aj súhlas s týmito záručnými a reklamačnými podmienkami spoločnosti eurOKontakt s.r.o., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou dokumentácie každej dodávky.

21.2. Predávajúci si vyhradzuje právo meniť, resp. dopĺňať tieto záručné a reklamačné podmienky podľa potrieb a v súlade so všeobecne platnými legislatívnymi normami.

21.3. Akékoľvek odchýlky od týchto všeobecných záručných a reklamačných podmienok musia byť riešené osobitnou písomnou dohodou zmluvných strán.