

**Reklamačný poriadok**  
**ELCOM, spoločnosť s ručením obmedzeným, Prešov**  
**platný od 1. 10. 2020**

## **1. ÚVODNÉ USTANOVENIA**

- 1.1. Spoločnosť ELCOM, spoločnosť s ručením obmedzeným, Prešov (ďalej len „ELCOM“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „Zákazník“ alebo „Kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- 1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom 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 (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na fyzické osoby alebo právnické osoby, ktoré sú podnikateľmi v zmysle § 2 ods. 2 Obchodného zákonníka č. 513/1991 Zb.
- 1.3. Tento reklamačný poriadok je záväzný pre predávajúceho aj kupujúceho.
- 1.4. Týmto reklamačným poriadkom Predávajúci informuje Kupujúceho o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.5. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na obchodnom a servisnom oddelení Predávajúceho – spoločnosti ELCOM na viditeľnom mieste, dostupnom zákazníkovi, a zároveň je zverejnený na internetovej firemnej stránke [www.elcom.eu](http://www.elcom.eu).

## **2. VÝKLAD POJMOV**

- 2.1. **Predávajúci** sa rozumie obchodná spoločnosť ELCOM, spoločnosť s ručením obmedzeným, Prešov, so sídlom Jesenná č. 2695/26, 080 01 Prešov, IČO: 00 695 599, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 29/P, (ďalej len „Predávajúci“).
- 2.2. **Kupujúci** sa rozumie fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá kúpila od predávajúceho tovar a ktorá má právo na uplatnenie nárokov zo zodpovednosti za vady (ďalej len „Kupujúci“).
- 2.3. **Tovar** je akákoľvek predajná položka z platného cenníka spoločnosti ELCOM.
- 2.4. **Reklamáciou** sa rozumie uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady predaného tovaru.
- 2.5. **Vybavením reklamácie** sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady predaného tovaru, výmenou tovaru za iný, vrátením ceny účtovanej za predaný tovar, vyplatením primeranej zľavy z ceny účtovanej za predaný tovar, alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

## **3. ZÁKLADNÉ POVINNOSTI KUPUJÚCEHO**

- 3.1. Kupujúci je povinný pri prevzatí Tovarú dodaný Tovar starostlivo prezrieť, preveriť úplnosť jednotlivých položiek v balení a skontrolovať prípadné viditeľné poškodenia Tovarú vzniknuté pri preprave.
- 3.2. V prípade zjavných nedostatkov Tovarú alebo v prípade porušenia obalov je Kupujúci povinný vadný Tovar odmietnuť a existujúce vady ihneď oznámiť Predávajúcemu, inak Kupujúceму neprislúcha právo na reklamáciu výrobkov.
- 3.3. V prípade, že Kupujúci zistí skryté vady Tovarú až pri jeho rozbalení, inštalácii alebo použití, t.j. spustení do prevádzky alebo zistí chýbajúce časti Tovarú, musí túto skutočnosť okamžite nahlásiť Predávajúcemu.
- 3.4. Pred prvým použitím Tovarú a pred inštaláciou Tovarú je Kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky v návode na použitie a následne podľa týchto podmienok postupovať.

#### 4. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY PREDANÉHO TOVARU

- 4.1. Predávajúci zodpovedá za to, že Tovar ponúkaný Kupujúcemu bude spĺňať požiadavky na kvalitu ponúkaného Tovar v súlade s charakterom ponúkaného tovaru.
- 4.2. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný Tovar pri prevzatí Kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Tovar v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba na produkty Predávajúceho je 24 mesiacov (§ 620 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Práva zo zodpovednosti za vady výrobku pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 4.3. Záručná doba na batérie je 6 mesiacov, .
- 4.4. Pri Tovaroch predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Predávajúci však nezodpovedá za vadu, kvôli ktorej bol Tovar predaný za nižšiu cenu.
- 4.5. Pri použitých Tovaroch (napr. predvážací model) je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 4.6. Vyhlásením v záručnom liste vydanom Kupujúcemu môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom. V záručnom liste určí Predávajúci podmienky a rozsah tejto záruky. (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
- 4.7. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia Tovar Kupujúcim alebo odovzdaním Tovar prvému prepravcovi.
- 4.8. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný výrobok (vec) prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene Tovar, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového Tovar (§ 627 Občianskeho zákonníka).
- 4.9. Ak Predávajúci ponúka Zákazníkovi k predanému Tovar bezplatne ďalší Tovar ako dar, je na Zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným Tovarom, preto Predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Predávajúci o prípadných vadách daru vie, je povinný na ne Zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré Predávajúci Zákazníka neupozornil, je Zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak Zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), je Zákazník povinný vrátiť Predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t.j. aj Tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

#### 5. UPLATNENIE PRÁV ZO ZODPOVEDNOSTI ZA VADY (REKLAMÁCIE)

- 5.1. Kupujúci je povinný si uplatniť právo zo zodpovednosti za vadu bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady.
- 5.2. Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu:
  - na kvalitu poskytnutého Tovar,
  - na správnosť ceny vyúčtovanej za poskytovaný Tovar, ak má dôvodnú pochybnosť, že faktúra za Tovar nebola vystavená v súlade s cenníkom, resp. zmluvou.
- 5.3. Reklamáciu musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho, v mieste predaja Tovar, bez zbytočného odkladu po tom, čo zistil vadu kúpeného Tovar alebo nesprávnosť vyúčtovanej sumy, najneskôr však do 30 dní, inak právo na reklamáciu zaniká.
- 5.4. Pri uplatnení reklamácie Kupujúci kontaktuje Predávajúceho so žiadosťou o reklamáciu. Kupujúci doručí žiadosť o reklamáciu Predávajúcemu poštou na adresu sídla Predávajúceho, prípadne e-mailom na adresu Predávajúceho alebo ju uplatní osobne v sídle Predávajúceho. Konkrétne kontaktné údaje Predávajúceho sú uverejnené na jeho webovej stránke.
- 5.5. Kupujúci v žiadosti o reklamáciu poskytne Predávajúcemu informácie pre vyplnenie Servisnej objednávky, na základe ktorej bude reklamácia vybavená. V Servisnej objednávke Kupujúci uvedie svoje identifikačné a kontaktné údaje (adresu bydliska, pobytu, príp. sídla, telefónne číslo, e-mail), presne označí a popíše vadu Tovar a spôsob, akým sa vada prejavuje.
- 5.6. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje uvedené Kupujúcim v ním uplatnenej reklamacii a za nemožnosť doručenia písomností na Kupujúcim uvedenú kontaktnú adresu.

- 5.7. Uplatnenie reklamácie na správnosť vyúčtovanej (fakturovanej) ceny za dodaný Tovar nemá odkladný účinok na zaplatenie úhrady, t.j. nezbavuje Kupujúceho povinnosti zaplatiť faktúru v lehote splatnosti.
- 5.8. Predávajúci si vyhradzuje právo neuznať reklamáciu, ak zníženie kvality Tvaru spôsobili:
- okolností vylučujúce zodpovednosť,
  - neodborné alebo neoprávnené zásahy Kupujúceho do nastavení Tvaru alebo iných tretích osôb, ktorým Kupujúci umožnil vedome alebo nevedome, a to aj svojím nedbanlivostným konaním, takýto zásah, alebo
  - kupujúci uplatnil reklamáciu po uplynutí 30 dní odo dňa, keď vadu alebo nesprávnosť vyúčtovania zistil.
- 5.9. Ak si Kupujúci uplatní reklamáciu do 12 mesiacov od kúpy Tvaru, Predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak Predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy Tvaru, Predávajúci je povinný informovať Kupujúceho o tom, komu môže zaslať Tovar (výrobok) na odborné posúdenie v súlade so Zákom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácie rozumie i stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcem na vykonávanie záručných opráv. Ak určená osoba reklamáciu zamietne, postúpi Kupujúci túto na vybavenie Predávajúcemu.
- 5.10. Za deň začatia reklamačného konania sa považuje deň, keď Kupujúci uplatnil reklamáciu u Predávajúceho, t.j. deň, keď žiadosť o reklamáciu je doručená Predávajúcemu v súlade s bodom 5.4. tohto článku. V prípade, ak uplatnená reklamácia neobsahuje všetky požadované údaje podľa bodu 5.5. tohto článku, reklamačné konanie začína až dňom doručenia všetkých požadovaných údajov. Ak Kupujúci ani na výzvu Predávajúceho nedoplní chýbajúce údaje, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
- 5.11. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi Servisnú objednávku, ktorá je potvrdením o prijatí (uplatnení) reklamácie. Ak Kupujúci (zákazník) uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, Predávajúci je povinný Servisnú objednávku potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Kupujúcemu bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy.
- 5.12. V prípade uplatnenia reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie, začína zákonná lehota plynúť až faktickým doručením reklamácie.

## 6. VŠEOBECNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

### 6.1 Pri predkladaní tovaru na reklamáciu:

- a) je potrebné predložiť doklad o kúpe Tvaru, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti zdokladovať, že tovar bol Kupujúcemu predaný Predávajúcim,
  - b) je potrebné predložiť vyplnený záručný list, ak bol vystavený,
  - c) je nutné, aby tovar obsahoval aktuálny a oficiálny softvér a firmvér, ktorý zverejňuje spoločnosť Elcom počas priebežných aktualizácií, a ktorý môžete nájsť na [www.elcom.eu](http://www.elcom.eu) v sekcii „Technická podpora“
  - d) je potrebné, aby Tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (mechanicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
  - e) v prípade, že si Kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.
- 6.2 Pre uplatnenie reklamácie je nutné, aby Tovar bol bez odkladu pravidelne aktualizovaný. Záruka sa vzťahuje len na Tovar s aktuálnym programovým vybavením, za ktorého aktuálnosť zodpovedá kupujúci. Aktuálne nainštalovanú verziu vášho softvéru je možné zistiť v samotnom zariadení (P-režim → Systémové parametre → Verzia softvéru) a je nutné overiť jej aktuálnosť na webe [elcom.eu](http://elcom.eu) v sekcii „Technická podpora“. V prípade zastaralej verzie softvéru záruka nebude uznaná.
- 6.3 Vybavenie Reklamácie prostredníctvom záručného servisu sa riadi Všeobecnými záručnými podmienkami vydanými spoločnosťou Elcom.
- 6.4 Ak na základe požiadavky Kupujúceho súhlasí Predávajúci (servisná organizácia) s vybavením reklamácie formou opravy na mieste Kupujúceho má Predávajúci právo účtovať Kupujúcemu dopravné náklady a stratu času, ktorá s takouto opravou súvisí.

- 6.5 Reklamáciu Tovarú uplatňuje Kupujúci u Predávajúceho, pričom náklady súvisiace s doručením reklamovaného tovaru k Predávajúcemu hradí Kupujúci.
- 6.6 V prípade uznania reklamácie zo strany Predávajúceho je reklamovaný Tovar po skončení reklamačného konania vrátený Kupujúcemu na náklady Predávajúceho.
- 6.7 V prípade neuznania reklamácie Predávajúcim je reklamovaný Tovar po skončení reklamačného konania vrátený Kupujúcemu na náklady Kupujúceho.

## 7. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 7.1. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.
- 7.2. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje Predávajúci (popr. určená osoba) a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- 7.3. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu Tovarú, alebo ak sa vada týka len súčasti Tovarú, výmenu tejto súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarú alebo závažnosť vady.
- 7.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to povaha veci umožní.
- 7.5. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu Tovarú alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy.
- 7.6. Ak Predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, Kupujúci má rovnaké právo akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, tzn. právo na výmenu tovaru, alebo vrátane peňazí.
- 7.7. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu Tovarú, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.
- 7.8. Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na Kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
- 7.9. O vybavení reklamácie vydá Predávajúci Kupujúcemu doklad vybavená Servisná objednávka, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorý je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním vybavenej Servisnej objednávky Predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva.
- 7.10. O vybavení reklamácie informuje Predávajúci Kupujúceho zaslaním e-mailovej správy so Servisnou objednávkou na e-mailovú adresu Kupujúceho, v prípade, ak Kupujúci požiadal o zaslanie informácie o vybavení reklamácie prostredníctvom e-mailu. Ak Kupujúci požiada o zaslanie informácie poštou, Predávajúci zašle vybavenú Servisnú objednávku na kontaktnú adresu Kupujúceho uvedenú v reklamacii.
- 7.11. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nazretiu. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

## 8. TOVAR NEPODLIEHAJÚCI ZÁRUČNEJ OPRAVE

Tovar nepodlieha záručnej oprave alebo výmene, ak bol poškodený nasledovne:

- a) mechanicky,
- b) násilným otváraním, neodborným zásahom,
- c) živelnou pohromou,
- d) zariadenie nebolo prevádzkované štandardných prevádzkových podmienok,
- e) strhnuté alebo iným spôsobom znehodnotené sériové číslo,

- f) predajca neručí za nesprávny chod Tovar, ak jeho inštalácia nebola prevedená riadne a oprávnenou osobou, pri výrobkoch ktoré si vyžadujú odbornú inštaláciu,
- g) značne znečistené sa rozumie organický a anorganický materiál nachádzajúci sa na Tovare v neprimeranom množstve,
- h) ak je Tovar naďalej používaný Kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, alebo ďalšia nadväznosť väd, nebude reklamácia Predávajúcim uznaná.

## 9. OSOBITNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIE

- 9.1. Pri reklamovaní Tovar, ktorý slúži na spracovanie, uchovanie, prenos informácií a dát je okrem splnenia podmienok v čl. 6. potrebné, aby Kupujúci čestné prehlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v Tovare nebol nainštalovaný nelegálny softvér, v opačnom prípade Predávajúci nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
- 9.2. Ak Predávajúci (určená osoba) zistí, že reklamovaný Tovar obsahuje nelegálny softvér, nie je povinný prijať reklamáciu uznať.
- 9.3. Pri reklamovaní Tovar Predávajúci nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie dát a údajov počas opravy v autorizovanom servise. Kupujúcemu sa odporúča zálohovať všetky dáta a údaje.

## 10. ALTERNATÍVNE RIEŠENIE SPORU

- 10.1. V prípade nesúhlasu Kupujúceho so spôsobom vybavenia reklamácie alebo domnelým porušením jeho práv, ten má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
- 10.2. Ak Predávajúci na žiadosť Kupujúceho podľa bodu 10.1. tohto článku, odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Kupujúcim, Kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.

## 11. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 11.1. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 1. októbra 2020.
- 11.2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny a doplnenie tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozomenia.
- 11.3. Dohľad nad dodržiavaním povinností zo strany Predávajúceho vo veciach ochrany spotrebiteľa v zmysle platnej právnej úpravy vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia - Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, adresa: Prievozská 32, 827 99 Bratislava 27 a jej podriadené miestne príslušné Inšpektoráty.