

# Všeobecné predajné podmienky

## 1. Všeobecné ustanovenia

Tieto Všeobecné predajné podmienky (ďalej ako „VPP“) prevádzkovateľa internetového obchodu e-shopu PC-NET s.r.o., so sídlom Zúbrik 735/6, 977 01 Brezno, IČO: 44303181, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu B. Bystrici , oddiel: Sro , Vložka číslo: 15151/S (ďalej len “PC-NET s.r.o.” alebo “predávajúci”) sa vzťahujú na všetky vzťahy, ktoré vznikajú pri predaji tovaru predávajúcim zákazníčkovi prostredníctvom internetového obchodu [www.pc-net.sk](http://www.pc-net.sk) .

Zákazníkom predávajúceho môže byť fyzická alebo právnická osoba (ďalej ako „kupujúci“). Tieto obchodné vzťahy sa riadia zákonom č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník (ďalej ako „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 ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a zákonom č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej ako „zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku“).

Výslovne sa vylučuje aplikácia akýchkoľvek iných podmienok kupujúceho uvedených v objednávke, inom dokumente, správe alebo v e-maily kupujúceho, ktoré by boli v rozpore s týmito VPP.

Je nevyhnutné, aby ste si pred používaním tejto webovej stránky pozorne prečítali naše VPP, naše *Zásady používania súborov cookie* a naše *Zásady spracúvania osobných údajov* ďalej spoločne len „Zásady ochrany údajov“). Pri používaní tejto webovej lokality alebo zadaní objednávky na tejto lokalite ste viazaný/-á týmito podmienkami a zásadami ochrany údajov. Ak nesúhlasíte s podmienkami a zásadami ochrany údajov, túto webovú lokalitu nepoužívajte.

Kupujúci prejavuje súhlas s týmito podmienkami odkliknutím príslušného políčka pred odoslaním objednávky na internetovej stránke predávajúceho [www.pc-net.sk](http://www.pc-net.sk) . Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že bol oboznámený s tým, že s podaním objednávky a súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu objednaného tovaru. Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že bol pred jej odoslaním informovaný o všetkých náležitostiach v súlade s ustanovením §10a až §14 zákona o ochrane spotrebiteľa.

## 2. Uzatvorenie Zmluvy - objednávka

Kúpna zmluva, na základe ktorej je realizovaný predaj tovaru predávajúcim kupujúcemu vzniká na základe potvrdenia objednávky kupujúceho zo strany predávajúceho. Objednávku tovaru uskutoční kupujúci prostredníctvom elektronického objednávkového formulára uvedeného na internetovej stránke predávajúceho [www.pc-net.sk](http://www.pc-net.sk) .

Odoslaná objednávka je pre kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ, záväzná momentom jej odoslania predávajúcemu, avšak nie je tým dotknuté ustanovenie § 7 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. Objednávka musí obsahovať minimálne nasledovné údaje: identifikačné údaje kupujúceho v rozsahu krstné meno a priezvisko fyzickej osoby, prípadne názov právnickej osoby, emailová adresa, telefonický kontakt, názov tovaru, presná špecifikáciu tovaru, množstvo objednaného tovaru, presné miesto dodania tovaru (adresa doručenia), spôsob prepravy a spôsob úhrady kúpnej ceny. Aby ste mohli zadať objednávku, je potrebné postupovať podľa postupu online nakupovania a kliknúť na tlačidlo „Objednať s povinnosťou platby“. Upozorňujeme, že zadaním objednávky máte povinnosť za svoju objednávku zaplatiť. Následne vám bude zaslaný e-mail s potvrdením prijatia vašej objednávky („Potvrdenie o prijatí objednávky“). To neznamená, že objednávka bola nami prijatá. Vaša objednávka je ponuka na zakúpenie jedného či viacerých produktov, ktorú nám predkladáte. Všetky objednávky podliehajú nášmu schváleniu. O našom súhlase vás budeme informovať e-mailom, v ktorom vám potvrdíme, že objednávka bola odoslaná („Potvrdenie o dodávke“). Zmluva medzi zmluvnými stranami o kúpe výrobku (ďalej len „zmluva“) je uzatvorená až vtedy, keď vám zašleme potvrdenie o objednávke.

Zhrnutie údajov o objednávke bude pripojené k potvrdeniu o dodávke („Elektronická účtenka“).

Ak je kupujúci spotrebiteľom, neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy je Informácia pre zákazníka, ktorú predávajúci poskytol kupujúcemu pred uzavretím kúpnej zmluvy prostredníctvom týchto VPP a Zásad ochrany údajov.

### **3. Dostupnosť tovaru**

Predávajúci si vyhradzuje právo z vážnych dôvodov (najmä ak predávajúci nemá požadovaný tovar na sklade, resp. nedokáže požadovaný tovar obstarat', prípadne ho dodať kupujúcemu v požadovanom množstve) neakceptovať objednávku kupujúceho alebo zrušiť už potvrdenú objednávku kupujúceho, o čom bude kupujúceho informovať (telefonicky, písomne, e-mailom). Vyhradzujeme si právo tak učiniť kedykoľvek. Za odstránenie akýchkoľvek výrobkov z tejto webovej lokality alebo za odstránenie či úpravu akéhokoľvek materiálu alebo obsahu z tejto webovej lokality, ani za spracovanie objednávky po zaslaní potvrdenia o objednávke nenesieme zodpovednosť voči vám ani voči žiadnej tretej strane.

Predávajúci si taktiež vyhradzuje právo poskytnúť kupujúcemu informácie o náhradných výrobkoch rovnakej alebo vyššej kvality a hodnoty, ktoré si môžete objednať, alebo poskytnúť kupujúcemu možnosť od zmluvy odstúpiť (zrušenie objednávky) prostredníctvom e-mailu. Ak si kupujúci neželá objednať náhradné výrobky a chce od zmluvy odstúpiť alebo objednávku zrušiť, predávajúci uhradí akúkoľvek hodnotu, ktorú kupujúci zaplatil, a to v lehote 14 dní od doručenia e-mailu.

Za predpokladu, že kupujúci neodstúpi od zmluvy, nezruší objednávku alebo neprijme náhradný výrobok v primeranej časovej lehote, je predávajúci oprávnený odstúpiť od zmluvy a uhradiť kupujúcemu sumu, ktorú zaplatil, a to v lehote 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia od zmluvy zo strany predávajúceho.

#### 4. Platobné a cenové podmienky

Kupujúci je povinný za tovar, ktorého objednávka bola predávajúcim akceptovaná, zaplatiť kúpnu cenu platnú v čase potvrdenia objednávky predávajúcim, a to riadne a včas. Ak predávajúci zistí chybu v cene akéhokoľvek výrobku, ktorý si kupujúci objednali, bezodkladne ho bude informovať a poskytne mu možnosť potvrdenia objednávky v správnej cene, alebo jej zrušenia prostredníctvom e-mailu alebo písomne. Ak sa predávajúcemu nepodarí kontaktovať kupujúceho, objednávka sa bude považovať za zrušenú a zaplatená suma bude kupujúcemu celá vrátená v lehote 14 dní od zrušenia.

Predávajúci nie je povinný poskytnúť kupujúcemu akýkoľvek výrobok za nesprávnu nižšiu cenu (aj keď už zaslal potvrdenie o dodávke), ak je chyba v cene zjavná a neomylná a mohli ste ju odôvodnene rozpoznať ako nesprávnu cenu.

Kúpna cena za tovar je cena uvedená na internetovej stránke predávajúceho [www.pc-net.sk](http://www.pc-net.sk) k vybranému tovaru. Kúpna cena je uvedená vrátane DPH. K takto určenej kúpnej cene budú kupujúcemu pripočítané náklady na dopravu tovaru a náklady, ktoré predstavujú poplatok účtovaný poskytovateľom platobných služieb za poskytnutú platobnú službu (ďalej ako „Kúpna cena“).

V súvislosti s tým a podľa hlavy V kapitoly I smernice 2006/112/ES z 28. novembra 2006, o spoločnom systéme dane z pridanej hodnoty, sa za miesto doručenia považuje daný členský štát, v rámci ktorého je tovar doručený, a použiteľná DPH sa udáva v rámci platnej sadzby každého členského štátu, v ktorom sa tovar doručuje na základe zadanej objednávky.

V súlade s platnými pravidlami a predpismi každej jurisdikcie bude primeraná DPH účtovaná z našej strany, pokiaľ je tovar dodaný zákazníkovi, ktorý je (alebo sa po ňom požaduje byť) zdaniteľnou osobou pre účely DPH.

Kúpnu cenu uhradí kupujúci predávajúcemu niektorým z nasledovných spôsobov:

- priamo pri prevzatí tovaru v hotovosti alebo platobnou kartou (len pokiaľ je v predajni platobný terminál),
- uhradením dobierky,
- bankovým prevodom na účet Predávajúceho vedený v ČSOB,

IBAN: SK03 7500 0000 0040 0662 4859

- bezhotovostne platobnou kartou prostredníctvom zabezpečenej internetovej platobnej brány ČSOB.

Bezhotovostná platba platobnou/kreditnou kartou prostredníctvom zabezpečenej platobnej brány ČSOB, a. s. - V prípade voľby tohto spôsobu úhrady bezhotovostnou platobnou kartou, postupuje kupujúci pri platení podľa krokov oznámených mu v rámci príslušnej internetovej platobnej brány. Predávajúci nie je povinný odoslať kupujúcemu predmet kúpy predtým, než kupujúci vykoná platbu. Ak má kupujúci v úmysle využiť k úhrade ceny platobný systém ČSOB (internetovú platobnú bránu) prevádzkovaný spoločnosťou: Československá obchodná banka, a.s., so sídlom Michalská 18, Bratislava 815 63, Slovenská republika, IČO: 36 854 140, zapísaná v Obchodnom registri OS Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 4314/B, je pred jeho použitím povinný sa oboznámiť s príslušnými obchodnými podmienkami upravujúcimi jeho používanie. Platobný systém ČSOB je prevádzkovaný výhradne spoločnosťou Československá obchodná banka, a. s. a Predávajúci preto nenesie akúkoľvek zodpovednosť za prípadnú škodu spôsobenú kupujúcemu na základe použitia alebo v súvislosti s použitím tohto platobného systému. Z dôvodu minimalizovania rizika neoprávneného prístupu budú údaje o vašej kreditnej karte zašifrované. Kreditné karty podliehajú overeniu a autorizácii subjektom, ktorý kartu vydal. V prípade, že subjekt platbu neautorizuje, predávajúci nebude niesť zodpovednosť za akékoľvek omeškanie alebo nedoručenie a nebude môcť s vami uzatvoriť žiadnu zmluvu.

## **5. Dodacie podmienky**

Dodanie tovaru predávajúci realizuje rozvozom alebo expresnou zásielkovou službou (kuriérom) na adresu kupujúceho určenú v objednávke. V prípade voľby kupujúceho, že si tovar prevezme osobne, sa jeho dodanie realizuje predávajúcim a to v jeho prevádzke.

Predávajúci dodá kupujúcemu tovar spravidla do 14 pracovných dní od potvrdenia objednávky kupujúceho, ak sa tovar objednaný kupujúcim nachádza na sklade predávajúceho. Ak predávajúci nemá tovar objednaný kupujúcim v čase ich objednania na sklade, oznámi predávajúci kupujúcemu lehotu, v ktorej bude tovar kupujúcemu dodaný. Ak tovar nie je možné dodať kupujúcemu v lehote 14 pracovných dní od potvrdenia objednávky kupujúceho predávajúcim, predávajúci o tejto skutočnosti informuje kupujúceho. V prípade omeškania predávajúceho s dodaním tovaru podľa predchádzajúcej vety je kupujúci oprávnený od zmluvy odstúpiť alebo je oprávnený dohodnúť sa s predávajúcim na novom dodaní tovaru. Kupujúci je oprávnený využiť u predávajúceho službu expresného dodania tovaru do 24 hodín od potvrdenia objednávky kupujúceho predávajúcim, ktorá je spoplatnená v zmysle cenníka predávajúceho, platného v čase potvrdenia objednávky kupujúceho predávajúcim. Ak sa predávajúci dostane do omeškania s dodaním tovaru kupujúcemu a kupujúci neodstúpi od zmluvy, je oprávnený predávajúceho požiadať o využitie expres dodania tovaru. V prípade podľa predchádzajúcej vety je predávajúci oprávnený doručiť kupujúcemu tovar expresnou službou na vlastné náklady.

Dodanie tovaru je zo strany predávajúceho splnené:

- odovzdaním tovaru kupujúcemu v mieste dodania, ak prepravu tovaru obstaráva predávajúci,
- odovzdaním tovaru prvému dopravcovi určenému kupujúcim na prepravu alebo odoslaním tovaru kupujúcemu,
- umožnením kupujúcemu nakladať s tovarom v priestoroch predávajúceho v otváracích hodinách predávajúceho.

Pri dodaní tovaru je kupujúci povinný riadne skontrolovať správnosť a úplnosť dodaného tovaru v zmysle článku 9 VPP.

Kupujúci má právo odmietnuť objednávku s chybami alebo potvrdiť prevzatie objednávky s chybami a následne postupovať podľa zásad vybavovania reklamácií, ktoré tvoria súčasť týchto podmienok. V prípade zamietnutia prevzatia objednávky s chybou bude všetky výdavky spojené s vrátením objednávky znášať predávajúci.

Na neskoršie nahlásenie nedostatkov zistiteľných pri prevzatí tovaru predávajúci nebude prihliadať. V prípade neprevzatia doručeného tovaru z iného dôvodu ako je odmietnutie objednávky s chybami hradí kupujúci oprávnené náklady vzniknuté predávajúcemu v plnej výške. V prípade, že kupujúci je spotrebiteľom, týmto dojednaním nie je dotknuté ustanovenie §10 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku.

Ak kupujúci neprevezme tovar ani do 30 dní od vyzvania k prevzatiu tovaru zo strany predávajúceho, predávajúci je oprávnený od Zmluvy odstúpiť. Osobné prevzatie tovaru potvrdí kupujúci podpisom dodacieho listu, kde zároveň čitateľne uvedie svoje meno a priezvisko. Ak dodací list nebol z akéhokoľvek dôvodu vyhotovený, prevzatie tovaru potvrdí kupujúci podpisom faktúry, ktorá v tomto prípade slúži ako dodací list. Ak nie je medzi predávajúcim a kupujúcim písomne dohodnuté inak, prechádza vlastnícke právo a nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho v okamihu prevzatia tovaru od predávajúceho. V prípade omeškania kupujúceho s prevzatím tovaru, prechádza nebezpečenstvo škody na tovare na kupujúceho prvým dňom omeškania kupujúceho s prevzatím tovaru.

## **6. Podmienky používania našej webovej lokality**

Používaním tejto webovej stránky a zadaním objednávok na nej ako užívateľ súhlasíte s nasledovným:

- a) Webovú lokalitu budete využívať len na zadávanie otázok a právne platných objednávok.
- b) Nebudete zadávať žiadne falošné ani podvodné objednávky. Ak existuje odôvodnené podozrenie, že bola vykonaná objednávka tohto typu, bude predávajúci oprávnený ju zrušiť a informovať príslušné orgány.

c) Poskytnete nám pravdivú, úplnú a presnú e-mailovú adresu, poštovú adresu či iné kontaktné údaje. Zároveň súhlasíte s tým, že v prípade potreby tieto informácie môžeme použiť, aby sme vás kontaktovali v súvislosti s vašou objednávkou (pozrite si naše *Zásady spracúvania osobných údajov*).

Ak nám neposkytnete všetky informácie, ktoré potrebujeme, objednávku nebudete môcť zadať.

Zadaním objednávky na tejto webovej lokalite vyhlasujete, že máte viac ako 18 rokov, ste právne spôsobilý uzatvárať záväzné zmluvy a plne súhlasíte s podmienkami. Okrem toho vyhlasujete a potvrdzujete, že pred zadaním objednávky sme vás dostatočne informovali o úkonoch potrebných na uzavretie kúpnej zmluvy, a to ich opisom v týchto podmienkach nachádzajúcich sa na príslušnej podstránke webovej lokality, o tom, že kúpna zmluva nebude uložená v elektronickej verzii, pričom máte právo požiadať o ňu písomnou formou, a že jazyk ponúkaný na uzatvorenie kúpnej zmluvy je slovenský jazyk.

## **7. Odstúpenie od zmluvy zo strany kupujúceho - spotrebiteľ'a**

V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, má kupujúci, ktorým je spotrebiteľ, právo na odstúpenie od zmluvy a vrátenie tovaru a to bez uvedenia dôvodu do **14 kalendárnych dní** odo dňa prevzatia tovaru.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

Kupujúci, je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Na odstúpenie od zmluvy je kupujúci oprávnený použiť formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý mu poskytol predávajúci a ktorý je zverejnený na internetovej stránke predávajúceho [www.pc-net.sk](http://www.pc-net.sk).

Tovar vrátený kupujúcim nesmie byť použitý ani poškodený, mal by byť v pôvodnom obale, ak je to možné a pri jeho vrátení je kupujúci povinný doložiť doklad o kúpe tovaru.

Kupujúci je v prípade odstúpenia od zmluvy povinný tovar vrátiť predávajúcemu, a to na adresu sídla spoločnosti ak sa s predávajúcim nedohodli inak. Pri odstúpení od zmluvy znáša kupujúci iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru.

Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, a to rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe pokiaľ sa nedohodnú inak. Bez ohľadu na vyššie uvedené je možné refundáciu zdržať, až kým predávajúci nedostane

tovar späť, alebo kým kupujúci neposkytne dôkaz o tom, že tovar zaslal späť, podľa toho, čo nastane skôr.

V súlade s ustanovením § 7 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:

- poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,

- predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,

- predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,

- predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,

- predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,

- predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,

- predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,

- vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,

- predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbalil,

- predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,

- poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,

- poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

## **8. Záručné podmienky a zodpovednosť za vady**

Tovar je vyrábaný s najväčšou starostlivosťou za uplatnenia najlepších materiálov a technológií. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba je u všetkých tovarov 24 mesiacov (s výnimkou predaja na IČO, kde je záruka 12 mesiacov) odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, ak nie je ďalej uvedené inak, prípadne pokiaľ spoločnosť PC-NET s.r.o. nestanoví dlhšiu záručnú dobu. Záruka začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru.

Dlhšia záručná doba môže byť stanovená v tomto Reklamačnom poriadku, v užívateľskej príručke alebo vyznačená na faktúre priloženej k tovaru.

Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka) a predávajúci nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Použité veci sú zo strany predávajúceho viditeľne označené ako použité a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe.

Predávajúci poskytuje záruku za vady tovaru nasledovne:

- množstevné vady - vady tovaru spočívajúce v dodaní menšieho ako dohodnutého množstva tovaru - kupujúci je povinný tieto oznámiť predávajúcemu najneskôr pri preberaní tovaru, inak jeho nároky z väd zanikajú. Ak kupujúci podpíše dodací list, resp. inú listinu, potvrdzujúcu dodanie tovaru, a neuvedie na nej tento druh väd tovaru, platí právna fikcia, že tovar bol kupujúcemu dodaný v dohodnutom množstve,
- viditeľné mechanické poškodenie tovaru vrátane nevhodného obalu a škrabancov a ostatné zjavné vady, ktoré sú viditeľné priamo pri dodaní tovaru – kupujúci je povinný tieto oznámiť Predávajúcemu najneskôr pri preberaní tovaru, inak jeho nároky z väd zanikajú. Ak kupujúci podpíše dodací list, resp. inú listinu, potvrdzujúcu dodanie tovaru, a neuvedie na nej tento druh väd tovaru, platí, že tovar bol kupujúcemu dodaný bez zjavných väd,
- vady zistiteľné pri rozbalení tovaru - kupujúci je povinný všetky zjavné vady tovaru, ktoré sú zistiteľné po jeho rozbalení, bezodkladne oznámiť predávajúcemu a nesmie s tovarom ďalej nakladať a používať ho,



- vady nezistiteľné inak ako používaním tovaru – ide o skryté vady, ktoré je kupujúci oprávnený a povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 7 dní ako vady zistil alebo za dodržania odbornej starostlivosti mohol zistiť; po uplynutí tejto lehoty nároky kupujúceho z týchto väd tovaru zanikajú.

Všeobecnou povinnosťou kupujúceho je zaobchádzať s výrobkami podľa pokynov, ktoré sú uvedené v katalógoch, návodoch a prospektoch výrobcov tovaru.

Záruka sa nevzťahuje a predávajúci nezodpovedá, najmä za nasledovné vady:

- vzniknuté nesprávnou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním (najmä poškodenie plastových dielov výrobku, poškrabanie displejov vzniknuté nesprávnym čistením, poškodenie spôsobené nárazmi...),
- vzniknuté použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou výrobcu tovaru, vzniknuté poškodením elektrostatickým výbojom,
- vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, ani na prípadné škody s tým spojené,
- vzniknuté v dôsledku živeľnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných vplyvov alebo prevádzkovaním v extrémne neobvyklých podmienkach,
- v dôsledku nekompatibility komponentov zakúpených na inom mieste než u predávajúceho tohto výrobku, pokiaľ nie je tento komponent schválený predajcom,
- vzniknuté v dôsledku neoprávneného zásahu do výrobku,
- vzniknuté v dôsledku hrubého porušovania zásad prevádzkovania a používania tovaru opísaného najmä v katalógu, návode, prospekte, užívateľskej príručke, batérie pri notebookoch.

Predávajúci neručí za prípadnú stratu, poškodenie alebo zneužitie dát uložených na záznamových médiách výrobku. Pred prevzatím výrobku do opravy je povinnosťou kupujúceho zabezpečiť si zodpovedajúcu zálohu potrebných dát a zabrániť ich možnému zneužitiu.

Postup pri reklamačnom konaní, vrátane nárokov kupujúceho z väd tovaru upravujú zásady vybavovania reklamácií uvedené v bode 9. týchto VPP.

V prípade, ak je kupujúci považovaný za spotrebiteľa, ustanovenia § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka majú prednosť pred dojednaniami v tomto článku. Na nároky z väd tovaru sa ďalej použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka.

## **9. Zásady vybavovania reklamácií – reklamačný poriadok**

Ak bola reklamácia podaná načas a spôsobom, ktorý tento článok upravuje má kupujúci v súlade s ustanovením §622 až §625 Občianskeho zákonníka pri vadách tovaru nasledovné práva:

- Ak je chybu možné odstrániť, má kupujúci právo na bezplatné, včasné a náležité odstránenie chyby, a to bez zbytočného odkladu.
- Namiesto odstránenia chyby môže kupujúci požadovať výmenu objednávky; ak sa chyba týka len súčasti objednávky, môžete požadovať výmenu danej zložky v prípade, že predávajúcemu nevzniknú žiadne neúmerné náklady v porovnaní s cenou objednávky alebo významom objednávky.
- Ak chybu nie je možné odstrániť a bráni náležitému používaniu objednávky ako bezchybnej, má kupujúci právo na výmenu objednávky, alebo na odstúpenie od zmluvy.
- Tie isté práva sa vzťahujú na kupujúceho aj v prípade, že chyby možno opraviť, avšak nemôžete objednaný tovar náležite používať v dôsledku výskytu chyby po oprave alebo v dôsledku väčšieho počtu chýb.
- V prípade neodstrániteľných chýb má kupujúci nárok na náležitú zľavu z ceny objednávky.

O týchto právach uvedených vyššie sme vás informovali tým, že sme tieto podmienky umiestnili na príslušnú podstránku webovej lokality a mali ste možnosť sa s nimi oboznámiť pred zaslaním objednávky.

#### **Kupujúci môže uplatniť reklamáciu:**

- osobne priamo v sídle predávajúceho u príslušného reklamáciami povereného pracovníka ktorýkoľvek deň po celý čas otváracej doby danej prevádzky,
- písomne, odoslaním na poštovú adresu sídla spoločnosti alebo zaslaním e-mailu na [info@pc-net.sk](mailto:info@pc-net.sk)

Predávajúci alebo predávajúcim poverený zamestnanec na vybavovanie reklamácií určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V prípade, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, kupujúci môže byť informovaný o stave reklamácie, ktorá sa bude ďalej posudzovať individuálne na základe dohody medzi predávajúcim a kupujúcim.

V prípade vybavenia reklamácie vyžadujúcej zložité technické posúdenie veci v lehote kratšej ako 30 dní, bude kupujúci o tejto skutočnosti informovaný a bude mu umožnené osobné vyzdvihnutie tovaru alebo mu bude tovar doručený rozvozom predávajúceho bezplatne.

Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

- že kupujúci kúpil výrobok od spoločnosti PC-NET s.r.o. a za akú cenu; za týmto účelom preukázania kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u spoločnosti PC-NET s.r.o. (najmä faktúra, príjmový pokladničný doklad, dodací list, iné, ...),

- že sa na výrobku v záručnej dobe vyskytla vada (a nejedná sa o vadu na ktorú sa záruka v zmysle tohto Reklamačného poriadku, užívateľskej príručky výrobcu tovaru alebo platných právnych predpisov nevzťahuje),
- bezodkladné oznámenie vady tovaru predávajúcemu a bezodkladné doručenie vadného tovaru predávajúcemu na adresu sídla predávajúceho na náklady kupujúceho, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak,
- v prípade, že k výrobku bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, kupujúci preukáže, že sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ výrobku, pečiatka predajne a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.
- Kupujúci je povinný pri reklamácií dostatočne označiť reklamovaný tovar a čo najpodrobnejšie popísať vadu tovaru a rovnako uviesť všetky kontaktné údaje kupujúceho, a to za účelom komunikovania v priebehu procesu reklamácie.
- Pri reklamovaní počítača je ďalej potrebné, aby kupujúci čestne vyhlásil, že boli dodržané všetky licenčné podmienky a v počítači nie je nainštalovaný nelegálny softvér, v opačnom prípade predávajúci nie je povinný prijať reklamáciu uznať. Ak predávajúci zistí, že reklamovaný počítač obsahuje nelegálny softvér, nie je povinný prijať reklamáciu uznať. Predávajúci v takomto prípade nezodpovedá za škodu.

V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho je predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu, resp. zamietnuť reklamáciu. Na základe dohody predávajúceho a kupujúceho tak môže byť následne vzhľadom na neuznanie / zamietnutie reklamácie vykonaný pozáručný servis, a to za poplatok podľa cenníka uverejneného na stránke [www.pc-net.sk](http://www.pc-net.sk) a fakturovaný ako pozáručný servis.

Pokiaľ kupujúci nahlási chybu, na ktorú sa nevzťahuje záruka (napr. neboli splnené podmienky záruky, chyba bola nahlásená omylom, po záruke a pod.), môže predávajúci požadovať uhradenie nákladov, ktoré vznikli v súvislosti s odstraňovaním nahlásenej chyby objednávateľom v plnej výške. Kalkulácia servisného zásahu bude v tomto prípade účtovaná podľa aktuálnych platných cien servisného strediska v mieste uplatnenia reklamácie. Neuznané reklamácie a pozáručne opravy vykonané firmou PC-NET s.r.o. sú spoplatnené podľa času vykonanej opravy ( 1 servisná hod. = 25 € bez DPH, počítá sa každá začatá) a náhradných dielov ktoré sú pri oprave použité.

Oprava sa začne vykonávať až keď zákazník odsúhlasí vypracovanú cenovú ponuku. V prípade že s ňou zákazník nesúhlasí, účtuje sa mu poplatok za diagnostiku vo výške 15 € bez DPH.

Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je PC-NET s.r.o. povinný reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 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 (právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí – odstúpenie od Zmluvy).

V prípade reklamácie tovaru uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže PC-NET s.r.o. vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak PC-NET s.r.o. zamietne reklamáciu tovaru uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť PC-NET s.r.o. za vady tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova.

Ak dôjde k výmene chybného tovaru za nový, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového tovaru. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na veci začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Na reklamáciu tovaru sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri manipulácii, používaní, preprave a skladovaní tovaru je kupujúci povinný dbať na pokyny uvedené v užívateľskej príručke výrobcu tovaru. Kupujúci je povinný tovar dodaný predávajúcim čo najskôr skontrolovať, pričom kontrolu je potrebné vykonať tak, aby vady, ktoré je možné zistiť pri primeranej odbornej prehliadke, boli zistené, čo najskôr. Kupujúci je povinný následne všetky takto zistené vady bezodkladne oznámiť predávajúcemu. Vady, ktoré sa prejavia neskôr, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu rovnako bez zbytočného odkladu.

### **Najčastejšie problémy pri uplatňovaní reklamácie**

- Neúplný popis chyby. Najčastejšie zákazníci píšú do popisu chyby "nefunguje". Ak technik začne testovať základnú dosku s týmto popisom chyby a tá nabehne, považuje sa reklamácia za neoprávnenú. Preto prosím píšete podrobný popis chyby napr.: „monitor zobrazuje po zapnutí iba odtiene červenej farby a v pravom hornom rohu čierny flák o šírke cca 5 cm.“
- Poškodené ochranné nálepky. Nedávajte svojvoľne dole žiadne nálepky (z procesorov, pamätí atď.), inak automaticky strácate nárok na záruku.
- Zle nastavené prepínače alebo nekorektná inštalácia. Zákazník si neprečíta návod a nenainštaluje výrobok korektné. Prosíme, čítajte návody a readme súbory ušetríte tým mnoho času a peňazí.

- Zlá verzia BIOSu. Veľa chýb vzniká inštaláciou BIOSu, ktorý nie je určený pre daný typ základnej dosky. Ak máte pochybnosti o správnosti BIOSu pred prevedením upgrade sa radšej poraďte s naším technikom.
- Reklamácia parametrov, ktoré výrobca negarantuje. Zákazníci niekedy očakávajú od výrobkov vlastnosti, ktoré výrobca nezaručuje. Prosím pred kúpou tovaru konzultujte jeho parametre s našimi predajcami, prípadne si výrobok nechajte predviesť.
- Reklamácia parametrov, ktoré sa na prvý pohľad javia ako chyba, ale sú prirodzenou časťou tovaru. Napríklad pri monitoroch s obrazovkou trinitron a fd trinitron pri bližšom pohľade možno zbadáť 2 jemné pásiky, ktoré však neznamenajú poškodený obraz, ale slúžia na jeho synchronizáciu.
- Vypálené body u LCD monitorov - norma ISO 13406 pripúšťa pri LCD monitore až 5 vypálených na 1 milión bodov. Preto reklamácie tohto typu nemôžu byť akceptované. Podľa ISO normy v tabuľke je maximálny pomer chybných pixelov / na milión dobrých :
  - 2ks (typu 1) t. j. trvale svietiacich na bielo
  - 2ks (typu 2) t. j. trvale čiernych
  - 5ks (typu 3) t. j. všetky chyby iné než typ 1 a 2 napr. svietiace trvalo červené, modré atď.

Príklad: na displeji 15" LCD monitora je 0,786432 milióna pixelov - povolených 5 na 1 milión – preto  $5 \cdot 0,78 = 3,9$  chybného pixelu na monitor.

## 10. Záverečné ustanovenia

Tieto VPP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke predávajúceho [www.pc-net.sk](http://www.pc-net.sk) . VPP platia v tom rozsahu a znení, v akom sú na webovej stránke predávajúceho zverejnené v čase odoslania objednávky kupujúceho predávajúcemu.

V prípade, ak sa niektoré ustanovenia týchto VPP stanú celkom alebo sčasti neplatné alebo neúčinné, nie je tým dotknutá platnosť a účinnosť ostatných ustanovení. Namiesto neplatných alebo neúčinných ustanovení sa použijú ustanovenia príslušných právnych predpisov.

Pre doručovanie elektronických správ adresovaných kupujúcemu platí, že ak predávajúci neobdrží chybové hlásenie o nemožnosti doručenia správy (e-mailu alebo sms správa) na poskytnutú e-mailovú adresu, resp. telef. číslo kupujúceho (mobil), považuje sa táto správa (e-mail alebo sms správa) za doručení na ďalší deň od jej odoslania, ak kogentné právne predpisy neustanovujú inak.

Pre doručovanie elektronických správ adresovaných predávajúcemu (e-mail) platí, že elektronická písomnosť sa považuje za nedoručenú do momentu, kým jej prijatie predávajúci nepotvrdí kupujúcemu spätnou e-mailovou správou.

Zásielka sa považuje za doručení aj v prípade, ak ju adresát odmietne prevziať, alebo aj v prípade, že si ju adresát vlastným zavinením alebo opomenutím neprevezme. V takom prípade sa považuje za doručení uplynutím úložnej doby na pošte v trvaní podľa určenia odosielateľa a vrátením zásielky odosielateľovi, o čom musí odosielateľ preukázať nepoškodený dôkaz. Oznámenia doručované prostredníctvom doručovateľa – kuriérskej služby (najmä DPD, DHL, IN TIME, UPS) budú považované za doručení momentom prevzatia zmluvnou stranou. V prípade neúspešnosti doručení kuriérskou službou sa bude považovať za moment doručení tretí deň po vykonaní prvého pokusu o doručení, pričom vykonanie pokusu o doručení sa preukáže vyhlásením doručovateľa – kuriérskej služby. Je výlučným oprávnením predávajúceho rozhodnúť akou formou a v ktorých prípadoch touto formou bude komunikovať s kupujúcim (sms alebo e-mail alebo iný vhodný spôsob).

Ak sa preukáže, že niektoré z ustanovení VPP a/alebo Zmluvy je neplatné alebo neúčinné, nemá takáto neplatnosť alebo neúčinnosť za následok neplatnosť alebo neúčinnosť ďalších ustanovení Zmluvy a/alebo VPP. V takomto prípade sa strany zaväzujú bezodkladne nahradiť takéto neplatné alebo neúčinné ustanovenie novým tak, aby bol zachovaný účel, sledovaný príslušným neplatným či neúčinným ustanovením v čase jeho prijatia, resp. uzatvorenia tejto zmluvy.

Predávajúci si vyhradzuje právo tieto podmienky kedykoľvek preskúmať a upraviť. Akákoľvek úprava podmienok nesmie porušiť alebo obmedziť právo kupujúceho vyplývajúce z tejto zmluvy, ktoré bolo vykonané pred nadobudnutím účinnosti týchto úprav. Úpravy nadobudnú účinnosť v deň ich uverejnenia na webovej lokalite. Ak kupujúci nesúhlasí so zmenenými podmienkami, má právo svoj užívateľský účet zrušiť, v opačnom prípade predávajúci predpokladá, že s nimi súhlasí.

Na kupujúceho sa vzťahujú zásady a podmienky platné v čase, kedy používa túto webovú lokalitu alebo zadáva každú objednávku.

Rozhodným hmotným a procesným právom je právo Slovenskej republiky. Všetky spory, ktoré vzniknú z VPP, Zmluvy alebo v súvislosti s nimi, vrátane sporov z dodávok tovaru budú prejednávať a rozhodovať výlučne súdy v Slovenskej republike podľa práva SR.

Ak ako kupujúci uvážite, že Vaše práva boli porušené, alebo ak nie ste spokojný/-á so spôsobom vybavenia reklamácie, prosím obráťte sa so žiadosťou o nápravu najskôr na nás prostredníctvom e-mailu na adresu [info@pc-net.sk](mailto:info@pc-net.sk), s cieľom dohodnúť sa na mimosúdnom urovnaní.

Pokiaľ vašu žiadosť zamietneme alebo neodpovieme do 30 dní, máte právo podať návrh na zahájenie alternatívneho spôsobu riešenia sporu podľa § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Orgán, ktorý dané spory rieši, je **Slovenská obchodná inšpekcia** s registrovaným sídlom na ulici Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, P. O. BOX 29 (<http://www soi.sk>) či akýkoľvek iný autorizovaný orgán, zaregistrovaný v zozname orgánov pre alternatívne riešenie sporov na Ministerstve financií Slovenskej republiky (<http://www mhsrc.sk>). Môžete tiež využiť platformu pre online riešenie sporov, ktorá je prístupná na adrese <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>