

Reklamačný poriadok

Kupujúci môže uplatniť reklamáciu:

Najrýchlejší spôsob nahlásenia reklamácie je osobne vo firme **PC-NET s.r.o.**, prípadne odoslaním na poštovú adresu sídla spoločnosti, alebo zaslaním e-mailu na info@pc-net.sk.

Ak bola reklamácia podaná načas a vhodným spôsobom, 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.

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 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 v **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 firme PC-NET s.r.o. a bezodkladné doručenie reklamovaného tovaru predávajúcemu na náklady kupujúceho, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak,
- Kupujúci je povinný pri reklamacii 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.

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 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 spolplatené podľa času vykonanej opravy (1 servisná hod. = 25 € bez DPH, počíta 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).

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 píšu 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 fľak 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 korektne. Prosíme, čítajte návody a readme súbory – ušetríte si 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 poradte 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 zbadať 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.