

## Obchodné a reklamačné podmienky

Tieto záručné a reklamačné podmienky upravujú vzťah medzi firmou Alexa, s.r.o. a kupujúcim v súlade s ustanoveniami Občianskeho zákonníka a Zákona o ochrane spotrebiteľa.

### 1.1. Základné ustanovenia

1. Ku každému tovaru zakúpenému vo firme Alexa, s.r.o. je poskytnutá záruka 24 mesiacov, vyššia alebo nižšia záruka jednotlivých komponentov je vyznačená osobitne. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.
2. Prevzatím tovaru kupujúci akceptuje záručné podmienky predajcu, ako aj spôsob reklamácie a to bez akýchkoľvek výhrad, tak ako je to nižšie uvedené, súhlasí s kvalitou prevzatého tovaru a preto neskoršie reklamácie takéhoto druhu nemôžu byť akceptované. Záruka sa vzťahuje na prípadné skryté vady materiálu, funkčné vady a vady, ktoré vznikli pri výrobe.
3. Plynutie záručnej doby začína dňom prevzatia tovaru, resp. dňom kedy bol tovar na prevzatie pripravený a predlžuje sa o dobu, po ktorú bol výrobok v záručnej oprave.
4. K reklamácií vadnej veci je nutné predložiť kópiu záručného/dodacieho listu a dokladu o zaplatení ak bol vykonaný servisný zásah tak aj servisný doklad. Bez týchto dokladov nebude reklamácia na tovar uznaná ako záručná, t.j. bude vybavená ako bežná oprava za úhradu.
5. V prípade výmeny tovaru za nový, dostane zákazník doklad (reklamačný protokol), kde je uvedené nové výrobné číslo vymeneného tovaru a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a reklamačného protokolu. V prípade výmeny tovaru za iný kus (prípadne typ) sa záručná doba predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamačnom procese. Nárok na zľavu nevzniká.
6. Pri reklamovaní tovaru sú zákazníci povinní určiť vadný diel tovaru, ak je to technicky možné reklamovať iba tento diel, na reklamačnom protokole presne vyšpecifikovať závalu (ako sa prejavuje, v akých režimoch, časových intervaloch atd.). V prípade, že zákazník z rôznych dôvodov nebude schopný určiť vadný diel, vyšpecifikovať závalu, budú sa mu účtovať náklady spojené s testovaním a manipuláciou.
7. Pri všetkých sťažnostiach a sporoch vyplývajúcich z reklamácií je nutné postupovať podľa Občianskeho zákonníka.
8. V prípade, že spolu s tovarom je kupujúcemu dodaný aj záručný list dodaný výrobcom alebo dodávateľom, je tento záručný list potrebný k reklamácií tovaru v záručnej dobe. Bez tohto záručného listu, nemožno tovar v záručnej dobe reklamovať.
9. Užívateľovi sa odporúča vytvoriť záložné kópie všetkých dát a programov a vybrať výmenné pamäťové médiá. Alexa, s.r.o. nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodenie, alebo stratu akýchkoľvek programov, alebo dát.
10. V prípade, že nie je možné vyriešiť reklamáciu opravou, alebo výmenou za rovnaký typ, predajca si vyhradzuje právo riešiť reklamáciu výmenou za iný výrobok s rovnakými alebo lepšími vlastnosťami (napríklad u pevných diskov – disk s najbližšou vyššou dostupnou kapacitou, u CD ROM mechaník – mechaniku s najbližšou vyššou rýchlosťou, u procesorov – procesor s najbližšou vyššou frekvenciou a pod.). Tieto postupy sú bežné a celosvetovo zaužívané pri obchode s výpočtovou technikou, lebo riešia problém neustáleho prudkého znižovania cien výrobkov a nepoškodzujú ani jednu zo zúčastnených zmluvných strán.
11. V prípade zasielania tovaru prostredníctvom prepravnej spoločnosti je Kupujúci povinný tovar prehladiť pri prevzatí zásielky. Ak kupujúci zistí mechanické poškodenie tovaru alebo nekompletnosť zásielky (počet balíkov a ks) podľa prepravného listu je povinný uplatniť reklamáciu u prepravcu.
12. Zákazník výslovne berie na vedomie, že ak predajcom poskytnutá záručná doba presahuje dĺžku záručnej doby stanovenej Občianskym zákonníkom (zákonná záručná doba), nie je možné požadovať výmenu výrobku alebo uplatniť odstúpenie od kúpnej zmluvy v čase presahujúcom túto zákonnú záručnú dobu.

### 1.2. Podmienky a postup pri reklamáciách

1. Uplatniť reklamáciu produktov, ktorým je poskytovaný autorizovaný servis je vhodné priamo v autorizovaných servisných strediskách. V prípade, že autorizované servisné stredisko vykoná opravu tovaru, reklamácia je takto vybavená. V prípade, že autorizované servisné stredisko oznámi kupujúcemu, že závala je neodstrániteľná, je kupujúci povinný reklamovať závalu u predávajúceho spolu s vyjadrením autorizovaného strediska a to bezodkladne.
2. Pri reklamácií je potrebné priniesť vec v pôvodnom balení, dokumentáciu k výrobku, inštalčný software a všetky jeho časti pre prípad výmeny. V prípade monitorov, notebookov, tlačiarní a podobných zariadení z dôvodu prípadnej dopravy do externého servisu. V prípade nedodania ochranného obalu u tovaru ktorý má určené autorizované stredisko zákazník súhlasí s uhradením poplatku podľa aktuálneho cenníku za náhradný obal. Ak tento obal zákazník odmietne, distribútor nenesie prípadné následky za poškodenie tovaru pri preprave.
3. Reklamačný protokol musí obsahovať presný popis chyby.
4. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru k predávajúcemu hradí zákazník.

### 1.3. Pokyny pri zasielaní tovaru na reklamáciu

1. Reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru servisným oddelením, nie dátumom podania zásielky na prepravu.
2. Ak je tovar pred koncom záruky odporúča sa zväžiť, či počas doby prepravy neuplynie záruka na reklamovaný tovar. V takom prípade je požadovanie záruky na tovar bezpredmetné.
3. Tovar sa balí do antistatického obalu a v prípade jeho zasielania aj do dostatočne pevného náhradného obalu (napr. kartónová krabica) tak, aby nedošlo k poškodeniu pri preprave.
4. Balík musí obsahovať zoznam tovaru s popisom závady ako aj kópie nadobúdacích dokladov k tovaru.
5. Tovar, ktorý pošle kupujúci predávajúcemu a nebude vykazovať uvádzanú závadu je predávajúci oprávnený poslať späť kupujúcemu na jeho náklady. Kupujúci pošle predávajúcemu vadný tovar na svoje náklady.
6. Kupujúci môže doručiť reklamovaný tovar aj osobne v mieste predaja, kde mu bude pridelené číslo RMA.

### 1.4. Vylúčenie zodpovednosti

1. Na poruchy spôsobené nedodržaním zásad používania.
2. Na poruchy spôsobené mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, najmä na poškodenie plastových častí.
3. Na produkty elektricky poškodené neodborným zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja.
4. Na poruchy a poškodenia spôsobené prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom (pretaktovanie a pod.).
5. Na produkty poškodené prírodnými živlami.
6. Na produkty prevádzkované v nevhodnom prostredí, a poškodené nevhodnou obsluhou. Produkty informačných technológií sú určené na prevádzkovanie v bežnom kancelárskom prostredí. Nie sú určené na použitie v prašnom, alebo vlhkom prostredí.
7. Na tovar s neúplným, poškodeným alebo odstráneným výrobným číslom alebo iným identifikačným znakom.
8. Na produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami poprípade inými ochrannými znakmi.
9. Predávajúci neposkytuje záruku na kompatibilitu distribuovaných počítačových komponentov a produktov, mimo kombinácií garantovaných výrobcami daných komponentov a produktov – Na prirodzené opotrebenie produktov a ich komponentov.
10. Na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky.
11. Na tovar, ktorého vypršala dňom prevzatia do opravy záručná doba.
12. Na poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom.
13. Na operačný systém a firmware, alebo predinštalované programové vybavenie poškodené nesprávnym používaním, alebo vplyvom počítačového vírusu, ani na prípadné škody v tomto dôsledku vzniknuté.
14. Poškodenie spôsobené použitím neoriginálneho spotrebného materiálu (pásy, tonery a pod.).
15. Závady spôsobené náhodným alebo zámerným vniknutím kvapaliny, hmyzu alebo cudzích predmetov do útrob výrobku.
16. Poškodenia, vzniknuté z profesionálneho či komerčného využívania výrobkov, určených pre domácu potrebu.
17. Pokiaľ sa závada prejavuje iba u software, u ktorého nie je kupujúci schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného software a spotrebného materiálu.
18. Na programové vybavenie a servisné práce spojené s inštaláciou softvéru, vrátane akéhokoľvek typu operačného systému, pokiaľ jeho nefunkčnosť nie je primárne spôsobená vadou hardvéru.
19. Výrobok nesmie javiť známky násilného pokusu o otvorenie.
20. V prípade zariadenia, ktoré sa skladá z viacerých komponentov a každý komponent má samostatnú a rozdielnu dĺžku záruky nad rámec zákonom stanovenej doby 24 mesiacov, táto záruka zaniká poškodením záručnej plomby alebo štítka.
21. Ak kupujúci požaduje servisný zásah na inom mieste ako je sídlo predávajúceho a dohodne sa na takomto spôsobe servisného zásahu, hradí užívateľ náklady na dopravu a výjazd technika súvisiace so servisným zásahom.

### 1.5. Neoprávnená RMA

1. Pokiaľ bude pri oprave zistená skutočnosť, že závada výrobku vznikla spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa závada popisovaná zákazníkom na výrobku neprejaví je odberateľ povinný zaplatiť a uhradiť náklady spojené s testovaním a manipuláciou (23 € za každú, aj začatú hodinu).
2. V prípade, že výrobca neuzná reklamáciu ako oprávnenú záručnú opravu, budú všetky náklady spojené s vybavením reklamácie vyfakturované kupujúcemu a kupujúcemu bude tovar vrátený až po uhradení nákladov na neoprávnenú reklamáciu.

## 1.6. Doba riešenia RMA

1. Doba na vybavenie reklamácie je štandardne 30 dní, v prípade jej nedodržania sa reklamácia dorieši podľa Občianskeho zákonníka.

## 1.7. Preberanie vybavenej reklamácie

1. Pri nedodržaní včasného prevzatia vybavenej reklamácie, bude zákazníkovi účtovaný poplatok za uskladnenie reklamovaného tovaru podľa aktuálneho cenníku služieb. Za včasné prevzatie reklamácie je považované prevzatie tovaru do 14 dní od vybavenia reklamácie.
2. V prípade nezájmu zákazníka o reklamáciu je tovar odložený po dobu 6 mesiacov u predávajúceho. Po uplynutí tejto doby považujeme reklamáciu za bezpredmetnú.

## 1.8. Overenie stavu reklamácie

1. Všetky informácie o priebehu reklamačného procesu sú podávané na základe čísla RMA, telefonicky alebo osobne pri návšteve našej firmy.

## 1.9. Obmedzená záruka

1. Pri tovare typu software sa záruka vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť inštalačných médií. Okamžikom odstránenia ochranných prostriedkov (fólií, pečatí, otvorenie obálky, apod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softwarového produktu a akceptuje licenčné ujednanie výrobcu software. Tento druh tovaru už nie je možné vrátiť predávajúcemu.
2. Na spotrebný materiál (farbiace pásy, tonery, tryskové hlavy, batérie a pod.) je poskytovaná obmedzená záruka (len na funkčné závady), a to i keď je súčasťou tlačiareň, na ktorej je záruka dlhšia. V prípade, že je z kazety spotrebované viac ako 20% náplne, výrobca reklamácie neuznáva. Súčasťou reklamačného protokolu musí byť aj výtlačok s preukázanou chybou kazety.

Alexa, s.r.o., Daxnerova 9, 010 01 Žilina, IČO:36388149

