Reklamačný poriadok spoločnosti VIMRON s. r. o.

Časť I.

I. Všeobecné ustanovenia

I. Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) sa vzťahuje na Tovar a upravuje postup pri uplatňovaní práv Kupujúceho, ktorý v záručnej dobe uplatňuje zodpovednosť za chyby (reklamácie) voči spoločnosťou **VIMRON s. r. o., IČO: 44 817 134, so sídlom 851 01 Bratislava, Kopčianska 35, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka 59411/B** ako predávajúcim a kupujúcim.

II. Definície pojmov

I. Pojmy, písané veľkými začiatočnými písmenami, používané v tomto RP, VOP, Zmluve alebo dokumentácii, ktorá súvisí s RP, majú význam, ktorý je definovaný v tomto RP, VOP, Zmluve alebo inej dokumentácii ktorá s ním súvisí. Označenie zmluvných strán (Predávajúci a Kupujúci) v zmysle tohto RP sa na zmluvné strany vzťahuje bez ohľadu na ich slovné označenie v texte iného dokumentu súvisiaceho s týmto RP.

II. **Objednávka**, prejav vôle Kupujúceho, ktorým uplatňuje vôľu na dodanie Tovaru v zmysle VOP, na základe ktorej Predávajúci dodáva Tovar.

III. **Predávajúci**, spoločnosť VIMRON s. r. o., IČO: 44 817 134, so sídlom 851 01 Bratislava, Kopčianska 35, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka 59411/B.

IV. **Kupujúci** je spotrebiteľ alebo podnikateľ.

IV.I **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania, povolania alebo inej podnikateľskej činnosti.

IV.II **Podnikateľ** je:

- osoba zapísaná v obchodnom registri,
- osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
- fyzická osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Kupujúci berie na vedomie, že ak v objednávke uvedie svoje identifikačné číslo (IČO), platia pre neho pravidlá uvedené vo VOP pre podnikateľov.

Kupujúci (podnikateľ) nemá postavenie spotrebiteľa. Pre účely tohto RP sa pojmovým označením “podnikateľ” označuje aj osoba poverená podnikateľom konať v jeho mene, prípadne podnikateľom poverený zamestnanec, ak to vyplýva z povahy jednotlivých ustanovení tohto RP.

V. **Obchodný zákonník,** zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v planom znení.

VI. **Občiansky zákonník**, zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení.

VII. **Právne predpisy**, všetka národná (alebo štátna) legislatíva Slovenskej republiky, vrátane aplikovateľnej legislatívy Európskej únie, nariadení, vyhlášok a ďalšie všeobecne záväzné právne predpisy orgánov verejnej moci.

VIII. **Tovar**, produkty Predávajúceho bližšie špecifikované Zmluvou a/alebo Objednávkou, ktoré Predávajúci dodáva Kupujúcemu. Za tovar sa považuje aj produkt, ktorý bol vyrobený pre Kupujúceho na základe jeho špecifických požiadaviek a doposiaľ sa nenachádzal v portfóliu Predávajúceho; ako aj produkt, ktorý bol prispôsobený (vizuálne, technicky a pod.) podľa požiadaviek Kupujúceho.

IX. **RP**, tento Reklamačný poriadok Predávajúceho.

X. **Zákon**, zákon 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.

Časť II.

Osobitné ustanovenia pre Spotrebiteľov

I. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru a Kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného RP. Ako záručný list slúži nákupný doklad.

II. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný RP zverejnený na internetovej stránke Predávajúceho www.vimron.com/legal. Kupujúci pred odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si RP prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 Zákona.

III. RP sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim priamo od Predávajúceho, sprostredkovateľa, alebo jeho obchodných zástupcov.

IV. RP je platný, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

V. Kupujúci má právo uplatniť si u Predávajúceho záruku na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca alebo Predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

VI. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

VII. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že kupujúci zistí, že obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí je Kupujúci povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí prepravná spoločnosť, alebo môže z uvedeného dôvodu odmietnuť prevzatie tovaru od prepravnej spoločnosti; odmietnutie prevzatia tovaru spolu s uvedením dôvodu prepravná spoločnosť vyznačí na dodacom liste prepravnej spoločnosti. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s prepravnou spoločnosťou poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

VIII. Pri doručení zásielky v prípade zistenia porušeného alebo poškodeného obalu a/alebo tovaru, poškodenia s úbytkom obsahu, odporúčame zásielku neprebrať a postupovať podľa odseku VII. tohto bodu. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu a/alebo tovaru je dané potrebné nahlásiť najneskôr do 24 hodín od prevzatia zásielky. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený výrobok, obal zásielky, doklad o prevzatí zásielky, nadobúdací doklad - faktúru. O nahlásení a spísaní zápisu o škode nás môžete informovať emailom na support@vimron.com.

IX. Reklamácie mechanického poškodenia tovaru, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. V prípade neskoršieho nahlásenia zisteného mechanického porušenia tovaru je Kupujúci povinný preukázať, že mechanické poškodenie tovaru nebolo možné ani pri jeho dôkladnom prezretí objaviť v 24 hodinovej lehote. Nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru si bude môcť kupujúci uplatniť len ak preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia od Predávajúceho alebo prepravnej spoločnosti. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky vrátane priloženého návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť. Kupujúci je oprávnený pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení prepravnou spoločnosťou je kupujúci oprávnený spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Kupujúci je povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru si bude môcť kupujúci uplatniť len ak preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

X. Počas záručnej doby má Kupujúci právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu Predávajúcemu spolu dokladom o zaplatení, ktorý zároveň slúži ako záručný list.

XI. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu zaslaním Tovaru na adresu VIMRON s. r. o., Kopčianska 35, 851 01 Bratislava, spolu s vyplneným formulárom na uplatnenie reklamácie a doručí ho Predávajúcemu. Formulár na uplatnenie reklamácie sa nachádza na internetovej stránke www.vimron.com/legal. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah vád tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú kumulatívne splnené nasledujúce podmienky:

a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie predávajúcemu,

b) doručenie reklamovaného tovaru predávajúcemu,

c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru predávajúcemu, ak sú vyžadované pre riadne uplatnenie reklamácie a jej následné vybavenie.

XII. Náklady na doručenie reklamovaného tovaru Predávajúcemu znáša Kupujúci. Predávajúci odporúča kupujúcemu zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

XIII. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla Predávajúceho uvedeného v Časti I. Bode II. Odsek III. tohto RP, ak predávajúci neurčí inak a/alebo po vzájomnej dohode s Kupujúcim. V prípade akýchkoľvek nejasností je Predávajúceho možno kontaktovať na e-mailovej adrese support@vimron.com.

XIV. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u ním určenej osoby v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona.

XV. V mieste určenom podľa Časti I. Bodu II. Odsek III. tohto RP na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v súlade s ust. § 18 ods. 3 Zákona.

XVI. Kupujúci je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak Kupujúcemu zaniká právo voči Predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.

XVII. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru v ktorom presne označí chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 Zákona a poučí Kupujúceho o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

XVIII. Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. m) Zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami (e-mailom a/alebo doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru.

XIX. V prípade, ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú chybu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky preukázateľne vynaložené náklady na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

XX. Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol v čase uzatvárania zmluvy Kupujúci upozornený alebo o ktorých musel s prihliadnutím k okolnostiam pri uzatváraní zmluvy vedieť.

XXI. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť reklamovaný tovar za nový, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

XXII. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

a) nepredložením dokladu o zaplatení, ktorí slúži ako záručný list, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,

b) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,

c) uplynutím záručnej doby tovaru,

d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,

e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,

f) používaním tovaru v rozpore s návodom na používanie

g) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

h) poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

i) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

j) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,

k) akýmkoľvek zásahom do tovaru neoprávnenou osobou.

XXIII. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie Tovaru a/alebo jeho častí spôsobené používaním. Kratšiu životnosť Tovaru a/alebo jeho akejkoľvek časti nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

XXIV. V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnou zmluvou, má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:

a) bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy,

b) primeraným znížením kúpnej ceny,

c) náhradným dodaním tovaru,

d) odstúpením od zmluvy.

XXV. Predávajúci vybaví reklamáciu a ukončí reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) odovzdaním opraveného tovaru,

b) výmenou tovaru,

c) vrátením kúpnej ceny tovaru,

d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,

e) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,

f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

XXVI. Predávajúci je povinný o spôsobe určenia spôsobu vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom poskytovateľa poštovej alebo kuriérskej služby, alebo prostredníctvom e-mailu.

XXVII. Na zariadenia Vimron poskytujeme predĺženú záruku 36 mesiacov (3 roky). Záručná doba je 36 mesiacov a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

XXVIII. V prípade výmeny tovaru za nový začína plynúť záručná doba od prevzatia nového tovaru.

XXIX. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky bezplatné.

XXX. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho a predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo predávajúci chybný tovar vymení.

XXXI. Pokiaľ ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci

vybaví reklamáciu v závislosti od rozhodnutia kupujúceho výmenou tovaru za tovar nový, alebo rovnakých alebo lepších technických parametrov, alebo v prípade, že nemôže predávajúci vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vystavením dobropisu na chybný tovar.

XXXII. Pokiaľ ide o odstrániteľnú chybu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho a predávajúci zabezpečí odstránenie chyby, alebo predávajúci chybný tovar vymení.

XXXIII. Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát. Za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb sa považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.

XXXIV. Pre účely reklamácie sa za dobu, počas ktorej po uzavretí kúpnej zmluvy nemôže kupujúci pre chyby tovaru riadne užívať tovar, považuje doba, ktorá tvorí spolu viac ako 180 dní.

XXXV. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.

XXXVI. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

XXXVII. Upozornenia v súvislosti s reklamáciou:

Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reinštalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Kupujúci je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia hesiel výrobku. V prípade, že je výrobok prihlásený na lokalizačnú službu, je potrebné najskôr zariadenie odhlásiť z danej služby. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačného konania braný dátum od dodania prístupových kódov kupujúcim.

Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal kupujúci bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, nepreberá Predávajúci zodpovednosť za prípadne poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska.

V prípade že v zariadení dôjde počas opravy k zmene firmwaru, Predávajúci nezodpovedá za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení. Prosíme zálohujte si dáta zo zariadení prostredníctvom Služby.

XXXVIII. V prípade, že kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci – spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Bajkalská 21/A, P. O. Box. 29, 820 07 Bratislava 27 resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti.

Časť III.

Osobitné ustanovenia pre Podnikateľov

I. Predávajúci zodpovedá za chyby tovaru. Podnikateľ je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Predávajúceho.

II. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok, zverejnený na internetovej stránke www.vimron.com/legal. Podnikateľ odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv.

III. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený Podnikateľom od Predávajúceho prostredníctvom elektronického obchodu predávajúceho alebo priamo.

IV. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.

V. Podnikateľ má právo uplatniť si u predávajúceho záruku na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

VI. Podnikateľ je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

VII. Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar, ako aj jeho obal, bezprostredne pri jeho doručení. V prípade, že Podnikateľ zistí, že obal tovaru je mechanicky poškodený, je povinný túto skutočnosť oznámiť dopravcovi a za jeho prítomnosti skontrolovať stav tovaru. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí je Podnikateľ povinný ihneď pri prevzatí tovaru vyhotoviť záznam o rozsahu a povahe poškodenia tovaru (škodový zápis), ktorého správnosť potvrdí prepravná spoločnosť. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s prepravnou spoločnosťou poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar.

VIII. Pri doručení zásielky v prípade zistenia porušeného alebo poškodeného obalu a/alebo tovaru, poškodenia s úbytkom obsahu, odporúčame zásielku neprebrať a postupovať podľa odseku VII. tohto bodu. V prípade prevzatia a zistenia porušeného alebo poškodeného obalu a/alebo tovaru je dané potrebné nahlásiť najneskôr do 24 hodín od prevzatia zásielky. K spísaniu zápisu o škode je potrebný poškodený výrobok, obal zásielky a doklad o prevzatí zásielky, nadobúdací doklad - faktúru. O nahlásení a spísaní zápisu o škode nás môžete informovať emailom na support@vimron.com.

IX. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky, je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Je povinnosťou kupujúceho preukázať, že mechanické poškodenie výrobku nebolo možné ani pri jeho dôkladnom prezretí objaviť v 24 hodinovej lehote. Nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru si bude môcť podnikateľ uplatniť len ak preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia od dopravcu. Pred prvým použitím sú podnikateľ a/alebo ním poverená osoba povinní si preštudovať záručné podmienky vrátane návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť. Podnikateľ je oprávnený pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom je Podnikateľ oprávnený spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je podnikateľ povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, nároky z neskoršie zistených vád takto poškodeného tovaru si bude môcť kupujúci uplatniť len ak preukáže, že reklamované vady mal tovar už v čase jeho prevzatia.

X. Podnikateľ je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia. Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať škodový zápis na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je Podnikateľ povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

XI. Počas záručnej doby má podnikateľ právo na bezplatné odstránenie chyby po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu predávajúcemu spolu s dokladom o zaplatení.

XII. Ak tovar vykazuje vady, podnikateľ má právo uplatniť reklamáciu zaslaním Tovaru na adresu VIMRON s. r. o., Kopčianska 35, 851 01 Bratislava, spolu s vyplneným formulárom na uplatnenie reklamácie a doručí ho Predávajúcemu. Formulár na uplatnenie reklamácie sa nachádza na internetovej stránke www.vimron.com/legal. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah vád tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť Predávajúcemu začína dňom, kedy sú kumulatívne splnené nasledujúce podmienky:

a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie predávajúcemu,

b) doručenie reklamovaného tovaru predávajúcemu,

c) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k tovaru predávajúcemu, ak sú vyžadované pre riadne uplatnenie reklamácie a jej následné vybavenie.

Odporúčame zásielku s tovarom poistiť. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá.

Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť do sídla predávajúceho, ak predávajúci alebo určená osoba neurčí inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe).

XIII. Podnikateľ je povinný reklamovať chyby tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby. Na vybavenie reklamácie kupujúceho, ktorý je podnikateľom sa nevzťahuje 30 dňová lehota v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Lehota na vybavenie reklamácie pre podnikateľov nie je zákonom upravená, reklamácie podnikateľov v zmysle tohto reklamačného poriadku sa však naša spoločnosť zaväzuje vybaviť v lehote do 30 dní.

XIV. Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol v čase uzatvárania zmluvy upozornený alebo o ktorých musel s prihliadnutím k okolnostiam pri uzatváraní zmluvy vedieť.

XV. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

XVI. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

a) nepredložením dokladu o zaplatení, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,

b) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,

c) uplynutím záručnej doby tovaru,

d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným podnikateľom,

e) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,

f) používaním tovaru v rozpore s návodom na používanie,

g) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

h) poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,

i) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

j) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,

k) akýmkoľvek zásahom do tovaru neoprávnenou osobou,

l) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu.

XVII. Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie Tovaru (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

XVIII. V prípade, že tovar pri prevzatí Podnikateľom nie je v zhode s kúpnou zmluvou (tzv. rozpor s kúpnou zmluvou), má právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu odpovedajúceho kúpnej zmluve , a to podľa požiadaviek Podnikateľa buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže Podnikateľ požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak Podnikateľ pred prevzatím tovaru o rozpore s kúpnou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnou zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu 6 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má podnikateľ nárok na tzv. zjednanie nápravy a to:

a) bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu odpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy,

b) primeraným znížením kúpnej ceny,

c) náhradným dodaním tovaru, alebo

d) odstúpením od zmluvy.

XIX. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

a) odovzdaním opraveného tovaru,

b) výmenou tovaru,

c) vrátením kúpnej ceny tovaru,

d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,

e) písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia, alebo

f) odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

XX. Záručná doba je 12 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru Podnikateľom. Záručná doba sa riadi záručnými podmienkami v súlade s príslušnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka (§429 a nasl.).

XXI. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Podnikateľ nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

XXII. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru.

XXIII. V rámci reklamácie môže Podnikateľ požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu, pričom právo na výmenu tovaru má len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. O tom, či je vada úmerná, rozhodne Predávajúci a to formou písomného posúdenia tejto vady. Na základe tohto rozhodnutia sa bude postupovať ďalej podľa zákona.

XXIV. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa bodu XVI. tohto reklamačného poriadku, bezplatné.

XXV. Ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s Podnikateľom dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať. Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

XXVI. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom môže Podnikateľ požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru, požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné, požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpiť od zmluvy. Voľba medzi uvedenými nárokmi patrí podnikateľovi, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení vád alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže podnikateľ meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže podnikateľ požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže podnikateľ odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.

XXVII. V prípade, ak podnikateľ neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v bode XXVI., má nároky z vád tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy podľa bodu XXVIII.

XXVIII. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže podnikateľ požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných vád tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny. Predávajúci je povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru pokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru; zvoleným spôsobom odstránenia vád však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.

XXIX. Ak podnikateľ požaduje odstránenie vád tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel predávajúcemu, uplatniť iné nároky z vád tovaru, okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu, ibaže predávajúci oznámi podnikateľovi, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Táto lehota musí byť určená v súlade s bodom XIII. tohto reklamačného poriadku pre podnikateľov.

XXX. Dokiaľ podnikateľ neurčí lehotu podľa bodu XXVI. alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže predávajúci oznámiť podnikateľovi, že vady odstráni v určitej lehote. Ak podnikateľ bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámi predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinok určenia lehoty podľa bodu XXVI.

XXXI. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote vyplývajúcej z bodu XXVI. môže podnikateľ uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní predávajúceho na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení lehoty podľa bodu XXVI. alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže podnikateľ bez súhlasu predávajúceho meniť.

XXXII. Na účely tohto reklamačného poriadku je porušenie zmluvy podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné.

XXXIII. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

XXXIV. Oprávnenie podnikateľa na uplatnenie reklamácie chyby tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie chyby tovaru podľa tohto reklamačného poriadku, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú chybu (nie chybu rovnakého druhu) uplatňovať

reklamáciu opakovane.

XXXV. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale chyba výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

XXXVI. Upozornenia v súvislosti s reklamáciou:

Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reinštalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Kupujúci je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Reklamáciu nie je možné vybaviť bez odstránenia hesiel výrobku. V prípade, že je výrobok prihlásený na lokalizačnú službu, je potrebné najskôr zariadenie odhlásiť z danej služby. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačné konania braný dátum od dodania prístupových kódov kupujúcim.

Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal podnikateľ bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, predávajúci nepreberá zodpovednosť za prípadne poškodenie zariadenia počas jeho prepravy predávajúcemu.

V prípade že v zariadení dôjde počas opravy k zmene firmwaru, Predávajúci nezodpovedá za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení. Prosíme zálohujte si dáta zo zariadení prostredníctvom Služby.