

Reklamačný poriadok spoločnosti SATRO s.r.o.

SATRO s.r.o. so sídlom Polianky 9, 844 37 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31335161 vydáva v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník reklamačný poriadok, ktorý upravuje podmienky, rozsah a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady telekomunikačných zariadení a zariadení spotrebnej elektroniky a ich príslušenstva predávaných užívateľovi spoločnosťou SATRO s.r.o. (ďalej ako „SATRO“).

Čl. I

Vymedzenie základných pojmov.

- 1.1 **Reklamácia** je uplatnenie zodpovednosti za vady telekomunikačného zariadenia a zariadenia spotrebnej elektroniky a jeho príslušenstva
- 1.2 **Užívateľ** je fyzická alebo právnická osoba, ktorá zariadenia zakúpila pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
- 1.3 **Zariadenie** je telekomunikačné zariadenie a/alebo zariadenie spotrebnej elektroniky.
- 1.4 **Telekomunikačné zariadenie** je technické zariadenie určené na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme obrazu, zvuku alebo dát prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružené prostriedky.
- 1.5 **Zariadenie spotrebnej elektroniky** – akékoľvek zariadenie spotrebnej elektroniky zakúpené užívateľom od spoločnosti SATRO s.r.o. , napr. televízny prijímač.
- 1.6 **Vybavenie reklamácie** je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného zariadenia, výmenou zariadenia, písomná výzva na prevzatie plnenia, vrátenie kúpnej ceny zo zariadenia, vyplatenie primeranej zľavy z ceny zariadenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 1.7 **Výmena zariadenia** je výmena za zariadenie rovnakej značky a typu. V prípade, ak SATRO už neponúka zariadenie rovnakej značky a typu, alebo užívateľ s výmenou za zariadenie rovnakej značky a typu nesúhlasí, je SATRO povinné vrátiť užívateľovi kúpnu cenu, za ktorú ho kúpil pod podmienkou, že užívateľ odstúpi od kúpnej zmluvy a toto vadné zariadenie spoločnosti SATRO zároveň vráti.

Čl. II

Záručné podmienky.

- 2.1 Pri predaji zariadenia SATRO zodpovedá za to, že zariadenie zodpovedá technickým normám a všeobecne záväzným právnym predpisom a zodpovedá účelu, ktorý SATRO pri použití zariadenia uvádza alebo pre ktorý sa zariadenie obvykle používa. Pri predaji nového zariadenia SATRO zodpovedá tak za vady, ktoré malo zariadenie pri prevzatí, ako aj za vady, ktoré sa vyskytli po jeho prevzatí v záručnej lehote. Ak nové zariadenie bolo predané za nižšiu cenu, SATRO nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola cena znížená. Pri použitých zariadeniach SATRO nezodpovedá za vady vzniknuté ich používaním alebo opotrebením.
- 2.2 Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť od dátumu prevzatia zariadenia užívateľom (podľa § 621 Občianskeho zákonníka). Práva zo zodpovednosti za vady zariadenia zaniknú, ak sa neuplatnili v uvedenej dobe. Užívateľ má pred odovzdaním zariadenia právo, aby sa v jeho prítomnosti prekontrolovalo, alebo aby sa jeho činnosť predviedla.
- 2.3 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď užívateľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak SATRO vymení vadné zariadenie v záručnej dobe za nové, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového zariadenia.
- 2.4 Záruka neplatí, ak užívateľ pri reklamacii nepredloží doklad o zaplatení a/alebo príslušný záručný list s dátumom predaja a pečiatkou predajcu. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamované zariadenie bolo čisté a kompletné.
- 2.5 Záruka poskytovaná spoločnosťou SATRO sa nevzťahuje najmä na:
 - a) vady zariadenia spôsobené vis major – vyššia moc ako napr. živelná pohroma,
 - b) vady spôsobené neodborným zásahom užívateľa alebo tretej osoby,
 - c) vady spôsobené nedodržaním pokynov uvedených v užívateľskom manuáli, v návode na použitie, nedodržaním výslovných upozornení poverenej osoby spoločnosti SATRO,
 - d) vady spôsobené nevhodným umiestnením zariadenia (napr. blízkosť tepelného zdroja, priame slnečné žiarenie, vlhké či inak nevhodné prostredie),
 - e) vady vzniknuté používaním alebo opotrebením zariadenia,
 - f) zariadenia, u ktorého boli porušené prvky ochrany (napr. plomby), boli poškodené alebo pozmenené prvky slúžiace na identifikáciu výrobku,
 - g) zariadenie mechanicky poškodené.

Čl. III

Práva užívateľa.

- 3.1 Užívateľ má právo na reklamáciu vady na zakúpenom zariadení. Toto právo užívateľa sa však nevzťahuje na vadu zariadenia, za ktorú SATRO nezodpovedá.
- 3.2 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má užívateľ právo
- a) na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie (§ 622, veta prvá Občianskeho zákonníka). Ak je toto právo uplatnené dôvodne, je SATRO povinné odstrániť vadu najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. V prípade záručnej opravy sa lehota na jej vybavenie počíta odo dňa prevzatia zariadenia príslušným autorizovaným servisným strediskom výrobcu zakúpeného zariadenia (ďalej len „autorizované servisné stredisko“) aj v prípade, že reklamácia bola uplatnená podľa čl. IV odseku 4.1 na zákazníckom stredisku spoločnosti SATRO (ďalej len „zákaznícke stredisko“). O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje SATRO alebo príslušné autorizované servisné stredisko. Ak SATRO alebo príslušné autorizované stredisko vadu v tejto lehote neodstráni, stane sa vada subjektívne neodstrániteľná; v tomto prípade má užívateľ právo na výmenu zariadenia, na odstúpenie od zmluvy, prípadne právo na zľavu z kúpnej ceny.
 - b) na výmenu zariadenia, alebo ak sa vada týka iba súčasti zariadenia, na výmenu tejto vadnej súčasti (§ 622 ods.2 Občianskeho zákonníka). Toto právo možno uplatniť, ak tým nevzniknú spoločnosti SATRO neprímerané náklady vzhľadom na cenu zariadenia alebo závažnosť vady.
 - c) na výmenu zariadenia alebo na odstúpenie od zmluvy (§ 623 ods.1, veta druhá Občianskeho zákonníka) – Užívateľ uvedeného práva môže uplatniť, ak zariadenie nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave (tá istá chyba bola v rámci reklamácie najmenej dvakrát odstraňovaná a vyskytne sa opätovne) alebo pre väčší počet vád (súčasne tri odstrániteľné chyby) riadne užívať.
- 3.3 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má užívateľ právo
- a) na výmenu zariadenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Toto právo možno uplatniť, ak užívateľ nemôže zariadenie pre neodstrániteľnú vadu riadne užívať ako vec bez vady. Bude záležať na užívateľovi, či si zvolí právo na výmenu zariadenia, alebo na odstúpenie od zmluvy. Po vykonanej voľbe užívateľ nemôže voľbu jednostranne zmeniť, ibaže sa ním zvolené právo stalo nemožným (napr. SATRO nedisponuje zariadením, ktoré sa svojou výrobnou značkou, typom zhoduje s pôvodne odovzdaným zariadením).
 - b) na primeranú zľavu z ceny zariadenia (§ 623, ods.2 Občianskeho zákonníka).
- 3.4 Chyby, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci – zakladajú právo užívateľa na primeranú zľavu z ceny. Opatrebovanie charakteristické pre dané zariadenie alebo použitie sa nepovažuje za vadu.
- 3.5 Ak pri reklamacii dôjde k výmene zariadenia, záručná doba začína plynúť znovu od prevzatia nového zariadenia.
- 3.6 Ak sa užívanie zariadenia riadi návodom, SATRO je povinné poskytnúť užívateľovi návod v slovenskom jazyku.
- 3.7 Ak túto povinnosť nesplní, je povinný nahradiť užívateľovi škodu, ktorá z toho vznikla.
- 3.7 V prípade, že sa na vadu zariadenia nevzťahuje záruka, užívateľ si môže dohodnúť podmienky nezáručnej opravy a predpokladanú cenu opravy. Ak sa počas doby opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu ovplyvniť dohodnuté podmienky opravy, zvýšenie predpokladanej ceny opravy alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, SATRO je povinné o týchto skutočnostiach užívateľa informovať a vyžiadať si jeho súhlas so zmenenými podmienkami. Ak sa s užívateľom na zmenených podmienkach nedohodne, užívateľ je povinný vyzdvihnúť si zariadenie a zaplatiť spoločnosti SATRO cenu za už vykonané práce a náhradu vzniknutých nákladov.

Čl. IV

Uplatnenie a vybavenie reklamácie.

- 4.1 Miestom na uplatnenie reklamácie užívateľa je zákaznícke stredisko, na ktorom si užívateľ zariadenie zakúpil alebo najbližšie zákaznícke stredisko. Ak je však na vykonanie záručnej opravy uvedený v záručnom liste iný podnikateľ (autorizované servisné stredisko), uplatní si užívateľ právo na opravu priamo v niektorom z autorizovaných servisných stredísk, ak je v mieste sídla zákazníckeho strediska alebo v mieste pre kupujúceho bližšom. Pokiaľ užívateľ nemôže svoje právo uplatniť na tomto zákazníckom stredisku, ani v autorizovanom servisnom stredisku, je oprávnený svoju reklamáciu uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni spoločnosti SATRO, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané zariadenia. V prípade, že užívateľ uplatnil právo na záručnú opravu v autorizovanom servisnom stredisku, spoločnosť SATRO sa zaväzuje bezodkladne odovzdať reklamované zariadenie autorizovanému servisnému stredisku.
- 4.2 Na požiadanie môže užívateľa navštíviť poverená osoba spoločnosti SATRO, ktorá u neho uskutoční obhliadku zariadenia a posúdi oprávnenosť reklamácie. SATRO je oprávnené v tomto prípade účtovať poplatok za výjazd. Pri uplatnení reklamácie treba predložiť doklad o kúpe a/alebo záručný list.
- 4.3 Právo na reklamáciu vady uplatní užívateľ predložením pokladničného alebo iného daňového dokladu o jeho kúpe, prípadne iných dokladov vyžadovaných spoločnosťou SATRO. Spolu s dokladmi predloží užívateľ i zakúpené zariadenie.
- 4.4 Osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie je povinná pri uplatnení reklamácie vydať užívateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie, a to aj vtedy, ak sa nemôže vyhovieť reklamacii ihneď, alebo sa vôbec nevyhovie reklamacii.
- 4.5 O oprávnenosti reklamácie rozhoduje Zákaznícke stredisko alebo v prípade záručnej opravy, autorizované servisné stredisko podľa odseku 4.1 ; poverená osoba spoločnosti SATRO je povinná reklamáciu preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú, nemožno odstrániť. To neplatí, pokiaľ predĺženie lehoty zaviniel užívateľ tým, že neposkytol spoločnosti SATRO na základe jej výzvy potrebnú súčinnosť.
- 4.6 SATRO je povinné, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, zariadenie poslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. SATRO je povinné na požiadanie orgánu dozoru preukázať poslanie alebo výsledky odborného posúdenia. Odborným posúdením je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou (ďalej len „odborné posúdenie“)
- 4.7 Ak užívateľ uplatní reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže SATRO vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, náklady na odborné posúdenie a iné náklady súvisiace s odborným posúdením znáša SATRO.

- 4.8 Ak užívateľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a spoločnosť SATRO ju zamietla, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže užívateľ zaslať zariadenie na odborné posúdenie. Ak je zariadenie zaslané na odborné posúdenie, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša SATRO. Ak užívateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť spoločnosti SATRO za vadu, môže reklamáciu užívateľ uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Spoločnosť SATRO je povinná uhradiť užívateľovi do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.
- 4.9 Osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Užívateľ je povinný v dobe určenej spoločnosťou SATRO prevziať reklamované zariadenie a prevzatie potvrdiť svojím podpisom, uviesť deň prevzatia a stav zariadenia.
- 4.10 SATRO je povinné viest evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo doklady o uplatnení reklamácie. Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácii má SATRO právo požadovať od užívateľa poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom.

Čl. V

Záverečné ustanovenia.

- 5.1 Vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú výslovne upravené v tomto reklamačnom poriadku, sa spravujú Občianskym zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov ako i súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.2 Pri uplatňovaní reklamácie správnosti úhrady a kvality poskytovania služieb elektronických komunikácií sa postupuje v zmysle platných Všeobecných podmienok spoločnosti SATRO.
- 5.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 19.01.2009. Dňom nadobudnutia účinnosti tohoto reklamačného poriadku sa ruší doteraz platný reklamačný poriadok spoločnosti SATRO s.r.o., ktorý nadobudol účinnosť dňom 08. 08. 2008.