

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Itcomplet, s.r.o.

I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti zákazníka a dodávateľa pre reklamáciu Služby poskytnutej zákazníkovi dodávateľom na základe Zmluvy.
- 1.2 Reklamačný poriadok je zobrazený na stránke internetového obchodu www.itcomplet.sk a je voľne prístupný v predajni dodávateľa na adrese Itcomplet, s.r.o - pobočka Námestovo, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo. Zákazník je oprávnený Reklamačný poriadok reprodukovat' a archivovat' a nakladať s nimi za účelom riadneho oboznámenia sa s jeho obsahom.
- 1.3 Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. V prípade ak si dodávateľ a zákazník písomne dohodnú podmienky odlišné od tohto Reklamačného poriadku, budú mať osobitne písomne dohodnuté podmienky prednosť pred týmto Reklamačným poriadkom.
- 1.4 Orgánom dozoru je: **Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)**
Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj
Predmestská 71, P. O. BOX B-89
011 79 Žilina 1
- Odbor výkonu dozoru**
tel. č. 041/7632 130
041/7632 139
fax č. 041/7632 139

II. Definície

- 2.1 Pod pojmom „**dodávateľ**“ sa rozumie:
Obchodné meno: Itcomplet, s.r.o.
sídlo: Západ 1140/23, 028 01 Trstená
IČO: 47 629 843
DIČ: 2024060500
IČ DPH: SK2024060500
v mene spoločnosti koná: Ing. Dominik Juščák, konateľ
zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka č. 63140/L

Kontaktné údaje dodávateľa, na ktoré je možné dodávateľa kontaktovať, podať sťažnosť alebo iný podnet:

Poštová adresa: Itcomplet, s.r.o. - pobočka Námestovo
Mláka 3/4, 029 01 Námestovo

Informačný mail: info@itcomplet.sk
Reklamácie, podnety: reklamacie@itcomplet.sk
Vedenie spoločnosti: office@itcomplet.sk

tel.: 043/202 13 59

Osoba určená na vybavenie reklamácie v predajni podnikateľa: Ing. Dominik Juščák

- 2.2 Pod pojmom „**podnikateľ**“ sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s dodávateľom koná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pre odstránenie pochybností, sa za podnikateľa považuje každý, kto pri uzatváraní a plnení Zmluvy s dodávateľom uvedie identifikačné číslo osoby (IČO).
- 2.3 Pod pojmom „**predajňa**“ sa rozumie prevádzkareň dodávateľa nachádzajúca sa na 2. poschodí OC Maja na adrese Mláka 3/4, 029 01 Námestovo.

- 2.4 Pod pojmom „**spotrebiteľ**“ sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení Zmluvy uzatvorenej s dodávateľom nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
- 2.5 Pod pojmom „**zákazník**“ sa rozumie spoločné označenie pre spotrebiteľa a podnikateľa.
- 2.6 Pod pojmom „**Služba**“ sa rozumie akákoľvek služba (najmä služba opravy, úpravy a servis počítačov, notebookov, mobilov a ich príslušenstva, prípadne internetovej siete), ktorú dodávateľ poskytuje vo svojej predajni alebo inom mieste podľa požiadavky zákazníka.
- 2.7 Pod pojmom „**Vec**“ sa rozumie akákoľvek vec, ktorá bola predložená alebo sprístupnená zákazníkom dodávateľovi, vo vzťahu ku ktorej sa poskytuje Služba (najmä počítač, notebook, mobil a ich príslušenstvo, prípadne wifi router).
- 2.8 Pod pojmom „**Zmluva**“ sa rozumie akákoľvek zmluva uzatvorená medzi dodávateľom a zákazníkom, predmetom ktorej je záväzok dodávateľa poskytnúť zákazníkovi Službu a záväzok zákazníka zaplatiť za poskytnutú Službu cenu.
- 2.9 Pojem Zmluva sa na účely tohto Reklamačného poriadku používa aj na označenie „**zmluvy uzatvorenej na diaľku**“. Zmluva uzatvorená na diaľku je zmluva medzi dodávateľom a spotrebiteľom dohodnutá a uzatvorená výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti dodávateľa a spotrebiteľa najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

III. Záruka a reklamačné podmienky pre SPOTREBITEĽA

- 3.1 Dodávateľ zodpovedá za:
- vady, ktoré má Služba pri jej prevzatí spotrebiteľom, alebo
 - vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí Služby v záručnej dobe.
 - vady, ktorých príčinou je vadnosť Veci, ak dodávateľ spotrebiteľa na vadnosť Veci neupozornil, alebo
 - vady, ktorých príčinou je nevhodnosť pokynov spotrebiteľa, ak dodávateľ spotrebiteľa na nevhodnosť pokynov neupozornil.
- 3.2 Dodávateľ nezodpovedá za:
- vady, ktorých odstránenie nebolo predmetom poskytovanej Služby,
 - vady, ktoré nevznikli v dôsledku poskytovanej Služby,
 - vady Služby, ktoré dodávateľ nemohol zistiť z dôvodu, že Vec bola zabezpečená kódom, ktorý zákazník odmietol zrušiť alebo sprístupniť dodávateľovi,
 - skryté vady, ktoré nemožno s určitosťou predvídať, a ktoré sa môžu prejaviť až počas poskytovania Služby, najmä vady spadnutej alebo rozeberanej Veci (najmä mobilný telefón alebo notebook), alebo vady vzniknuté z dôvodu predchádzajúceho mechanického poškodenia Veci (najmä studené spoje, prehnuté alebo prasknuté základné dosky, LCD displeje a drobné súčasti Veci), alebo z dôvodu predchádzajúceho nesprávneho zaobchádzania s Vecou (najmä poškodenie tekutinou).
- 3.3 V prípade uzatvorenia Zmluvy so zákazníkom, ktorý je spotrebiteľ je záručná doba na poskytnutú Službu tri (3) mesiace. Vyhlásením v záručnom liste vydanom spotrebiteľovi môže dodávateľ poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí dodávateľ v záručnom liste.
- 3.4 Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Služby spotrebiteľom (pre odstránenie pochybností sa za deň prevzatia Služby považuje deň, v ktorom spotrebiteľ uhradil cenu za poskytnutú Službu, t.j. dátum uvedený na pokladničnom bloku).

Práva zo zodpovednosti za vady Služby, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď spotrebiteľ po skončení odstránení vady bol povinný Službu prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.

3.5 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácia)

Spotrebiteľ si môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady:

- doručením Veci na adresu:** Itcomplet, s.r.o. 2. poschodie OC Maja, Mláka 3/4, 029 01 Námestovo

V prípade uplatnenia reklamácie na diaľku je spotrebiteľ povinný informovať dodávateľa o povahe vady a zvolenom spôsobe vybavenia reklamácie (bod 3.11 tohto Reklamačného poriadku) písomne spolu s doručením Veci, alebo e-mailom na adresu: reklamacie@itcomplet.sk.

b) **osobne na adrese predajne dodávateľa:**

Itcomplet, s.r.o - pobočka Námestovo

Mláka 3/4

029 01 Námestovo

Reklamácia Služby je možná v pracovných dňoch (Po – Pi) od 8:00 do 12:00 a od 13:00 do 17:00.

3.6 Dodávateľ je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie Služby do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.7 Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu.

3.8 Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať spotrebiteľovi písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s údajmi o vybavení reklamácie, list alebo email obsahujúci písomné vyrozumenie o vybavení reklamácie alebo sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.

3.9 **Všeobecné podmienky reklamácie**

Pri uplatňovaní reklamácie Služby je spotrebiteľ povinný predložiť doklad o poskytnutej Službe zo strany dodávateľa (najmä pokladničný blok, záručný list), prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti, preukázať, že reklamovaná Služba bola poskytnutá dodávateľom.

V prípade, že si spotrebiteľ uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je povinný predložiť originál záručného listu, z ktorého takéto právo vyplýva, v opačnom prípade bude jeho reklamácia v rozsahu presahujúcom zákonom stanovenú povinnosť dodávateľa zamietnutá.

Právo spotrebiteľa na uplatnenie zodpovednosti za vady Služby zaniká v prípade:

- a) ak po poskytnutí Služby zo strany dodávateľa bola na Veci (najmä na časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) uskutočnená oprava/úprava/servis inou osobou ako je dodávateľ, ak takáto oprava/úprava/servis mohla spôsobiť vadu Služby,
- b) ak k vzniku vady Služby došlo mechanickým poškodením výsledku Služby (najmä časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) spôsobeným zákazníkom,
- c) neodbornej montáže alebo nesprávneho uvedenia Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) do prevádzky,
- d) nesprávneho zaobchádzania s Vecou (alebo s časťou Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) v rozpore s návodom na jej použitie, nesprávnej obsluhy, ošetrovania a údržby Veci,
- e) používania Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu Veci,
- f) zanedbania starostlivosti o Vec (alebo o časť Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla),
- g) poškodenia Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej zákazníkovi pri odovzdaní Služby, návodom na jej použitie, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi vzťahujúcim sa na Vec (alebo na časť Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla),
- h) iného porušenia záručných podmienok,
- i) bežného opotrebenia Veci (alebo časti Veci vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla) spôsobené používaním; kratšiu životnosť Veci alebo jej časti, vo vzťahu ku ktorej sa Služba poskytla nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať,
- j) Služby poskytovanej v súvislosti s LCD displejmi, v prípadoch ak vada Služby spočíva v chybnosti pixelov, ktorých počet je nižší alebo rovný 10 (pozn. Podľa normy ISO13406-2 nakoľko každý LCD displej pozostáva z minimálne 2,35 miliónov subpixelov alebo tranzistorov /15" LCD/, nie je z hľadiska výrobných technológií prakticky možné predchádzať stratám pixelov; do predaja môžu byť dané LCD s maximálne desiatimi vadnými pixelmi. Norma rozdeľuje vadné pixely do štyroch tried, troch typov chybných pixelov a dvoch frekvenčných kritérií. Vadné pixely sa môžu vyskytnúť ako žiarivé pixely, čierne pixely alebo strata subpixelov (alebo blikajúce pixely). Frekvenčné kritériá rozlišujú počet bielych alebo čiernych pixelov vyskytujúcich sa v konkrétnej oblasti (klastre) a straty subpixelov alebo blikajúcich pixelov vyskytujúcich sa v klastri. Štyri triedy určujú maximálny povolený počet chýb u každého typu vadných pixelov. LCD displeje značky ADI, SONY, EIZO a väčšina ďalších LCD na Slovenskom trhu sú zaradené do triedy II. To

znamená, ak je počet týchto chybných bodov menej ako desať, (2xTyp1, 2xTyp2 a 5xTyp3 = 2 čierne body + 2 biele body + 5 farebných bodov = max. 9 vadných) nevzniká zákazníkovi nárok na výmenu, alebo reklamáciu LCD displeja). V prípade väčšieho počtu chybných pixelov je potrebné, aby zákazník kontaktoval autorizovaný servis LCD, prípadne pôvodného predajcu Veci.

3.10 V prípade ak dodávateľ pri poskytovaní Služby ponúkne zákazníkovi bezplatne tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar nie je predaným tovarom a dodávateľ nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak dodávateľ vie o nejakých vadách daru, je povinný na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť. Ak má dar vady, na ktoré dodávateľ zákazníka neupozornil, je zákazník oprávnený ho vrátiť. Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od Zmluvy, je zákazník povinný vrátiť dodávateľovi všetko, čo podľa Zmluvy dostal vrátane prijatého daru.

3.11 Spôsob vybavenia reklamácie

Ak je Služba poskytnutá vadne má spotrebiteľ právo:

- a) na bezplatné odstránenie vady Služby v lehote dohodnutej so spotrebiteľom, najdlhšie však do 30 dní od uplatnenia reklamácie; o spôsobe odstránenia vady rozhoduje dodávateľ,
- b) na zrušenie Zmluvy alebo primerané zníženie ceny za Službu, ak vadu Služby nemožno odstrániť v dohodnutej dobe, alebo ak ju dodávateľ v dohodnutej lehote neodstráni alebo ak sa vada vyskytne znovu;
právo voľby má spotrebiteľ, ktorý je povinný uplatniť toto právo pri uplatnení reklamácie; len čo si spotrebiteľ zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

3.12 Ak dodávateľ reklamáciu nevybaví do 30 dní, spotrebiteľ má právo od Zmluvy odstúpiť.

IV. Záruka a reklamačné podmienky pre PODNIKATEĽA

4.1 Dodávateľ o reklamacii podnikateľa rozhodne v lehote 40 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude podnikateľ informovaný e-mailom.

4.2 V prípade, ak ide o vadu Služby, ktorú je možné odstrániť, dodávateľ vybaví reklamáciu odstránením vady v lehote stanovenej na vybavenie reklamácie. Pokiaľ odstránenie vady nie je možné, môže sa dodávateľ s podnikateľom dohodnúť na primeranej zľave z ceny Služby. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto vadu Služby reklamovať opätovne.

4.3 Ak si podnikateľ nevyzdvihne Vec do jedného mesiaca odo dňa, kedy bol dodávateľom informovaný o vybavení reklamácie, ktorá bola uskutočnená osobne, alebo ak sa dodávateľovi vráti Vec zasielaná podnikateľovi po vybavení reklamácie, prostredníctvom prepravcu, je dodávateľ oprávnený účtovať pri výdaji Veci sumu za uskladnenie vo výške 0,50 Eur (vrátane DPH) za deň uskladnenia. Dodávateľ nie je povinný zasielať Vec podnikateľovi opätovne, ak však Vec opätovne podnikateľovi zašle, má nárok na úhradu nákladov za opakovanú prepravu Veci.

4.4 Ak si podnikateľ nevyzdvihne Vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má dodávateľ právo Vec predať. O zamýšľanom predaji bude dodávateľ podnikateľa informovať a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie Veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej Veci, vyplatí dodávateľ podnikateľovi výťažok z predaja po odpočítaní sumy za uskladnenie Veci a nákladov predaja. Právo na výťažok z predaja si musí podnikateľ uplatniť u dodávateľa bez zbytočného odkladu.

4.5 Na reklamáciu Služby uskutočnenú podnikateľom sa primerane použijú ustanovenia článku III. tohto Reklamačného poriadku s výnimkou bodu 3.1 c) a d), 3.6, 3.8, 3.11, 3.12 tohto Reklamačného poriadku.

V. Riešenie sporov

11.1 Právne vzťahy, ktoré vzniknú medzi dodávateľom a zákazníkmi v súvislosti s používaním internetového obchodu a uzatvorením Zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

11.2 Účastníci tohto právneho vzťahu sa dohodli, že v prípade vzniku sporu je daná právomoc súdov Slovenskej republiky.

11.3 V prípade vzniku sporu medzi dodávateľom a zákazníkmi, ktorý je spotrebiteľ, je spotrebiteľ oprávnený obrátiť sa na dodávateľa so žiadosťou o nápravu, ak nie je spotrebiteľ spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že dodávateľ porušil jeho práva. Žiadosť o nápravu, sťažnosť alebo iný podnet, je možné zaslať e-mailom na adresu: reklamacie@itcomplet.sk alebo poštou na adresu dodávateľa

Itcomplet, s.r.o., Západ 1140/23, 02801 Trstená. Pokiaľ dodávateľ na žiadosť, sťažnosť alebo iný podnet odpovedal zákazníkovi, ktorý je spotrebiteľom zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania, má spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu niektorému zo subjektov alternatívneho riešenia sporov.

- 11.4 Podmienky alternatívneho riešenia sporu upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení sporov v znení neskorších predpisov.
- 11.5 Spotrebiteľ môže podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorým je právnická osoba zapísaná v zozname vedenom Ministerstvom vnútra SR, medzi ktoré patrí napríklad aj Slovenská obchodná inšpekcia (www.soi.sk).
- 11.6 Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenie sporov RSO, prevádzkovanou Európskou úniou. Sťažnosť možno podať vyplnením online formulára na stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/index.en.htm>. Právo voľby spomedzi subjektov alternatívneho riešenia sporov má spotrebiteľ.
- 11.7 Riešenia sporov niektorým zo subjektov alternatívneho riešenia sporov sa môže domáhať len spotrebiteľ.

VI. Záverčné ustanovenia

- 17.1 Dodávateľ si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť tento Reklamačný poriadok, pokiaľ si to bude vyžadovať zmena obchodnej politiky alebo platnej legislatívy. Dodávateľ neprijal kódex správania.
- 17.2 Tento Reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s:
 - a) zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov,
 - b) zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov,
 - c) zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších právnych predpisov,
- 17.3 Právne vzťahy medzi dodávateľom a spotrebiteľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia Všeobecnými obchodnými podmienkami dodávateľa, príslušnými ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov, ako aj inými súvisiacimi predpismi.
- 17.4 Právne vzťahy medzi dodávateľom a podnikateľom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 17.5 Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.01.2018.