

# Reklamačný poriadok

## I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou [Všeobecných obchodných podmienok](#) (ďalej len "VOP") Predávajúceho a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamacii tovaru nadobudnutého od Predávajúceho.

Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa zoznámiť s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Alze potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.

Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu resp. prvému prepravcovi. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru spotrebiteľom od predávajúceho resp. prevzatie od dopravcu.

## II. Dĺžka záruky

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo, sériové číslo).

Na výslovnou žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

Ak je to vzhľadom na poskytovanú záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

Predĺžená záruka musí byť vždy v súlade so záručnými podmienkami danými výrobcom a s akoukoľvek súvisiacou reklamou, pričom v takomto prípade záručný list vždy obsahuje hore uvedené náležitosti a je vydaný v súlade s vyššie uvedenými podmienkami.

## Lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia

Záručná doba začína plynúť zásadne dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

Záručná doba je:

- u nového tovaru 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu dlhšiu;
- u zánovného tovaru 21 mesiacov (zánovným tovarom sa rozumie používaný tovar, ktorý následne prešiel kontrolou našich odborníkov a ktorý je takto označený);
- u tovaru použitého 12 mesiacov (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý je použitý či opravovaný bez vady, pričom kompletnosť balenia nebráni plnému užívaniu výrobku).

U spotrebného tovaru (napr. kozmetika, drogistické výrobky apod.) je Kupujúci oprávnený uplatniť právo z vady do dvadsiatich štyroch (24) mesiacov, ak však nie je na tovare uvedený dátum spotreby, v takom prípade sa lehota skracuje iba do dátumu vyznačeného na obale tovaru.

Pre kupujúceho podnikateľa môže byť lehota pre uplatnenie práva z vadného plnenia upravená odlišne, ak to je u daného typu tovaru výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť. Tovar je v takom prípade označený [nasledovne](#).

Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste (v stĺpci záruka). Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty (24 mesiacov) a prípadne predĺženej záručnej lehoty, to však neznamená to isté ako platená služba ["Predĺžená záruka"](#), ktorej podmienky sa riadia výhradne podmienkami danej služby.

Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamáci. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z, o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku. U predĺženej záručnej lehoty sa reklamácie riadia výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

## III. Záručné podmienky

### 1. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: [obchod@alza.cz](mailto:obchod@alza.cz), spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.

## 2. Uplatnenie reklamácie

Miestom pre uplatnenie reklamácie je Alza.sk – Mlynské Nivy 19034/5a, 821 09 Bratislava, príp. ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže tovar reklamovať na akejkoľvek predajni predávajúceho. **Ak je však v záručnom liste tovaru uvedený autorizovaný servis**, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, **uplatní kupujúci právo v autorizovanom servisnom stredisku** (viď zoznam autorizovaných servisov na [www.alza.sk](http://www.alza.sk) v sekcii "[Autorizované servisy](#)").

V prípade, že bol tovar zakúpený kupujúcim, ktorý je podnikateľom, musí kupujúci uplatňovať reklamáciu priamo a len v autorizovanom servise. V tomto prípade sa reklamácia riadi podmienkami autorizovaného servisu.

Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho alebo autorizovaného servisu. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne "REKLAMÁCIA" a obsahovať: reklamovaný tovar vrátane príslušenstva, bez ktorého reklamovaný tovar nemožno používať a diagnostikovať (odporúčame však k reklamovanému tovaru priložiť kompletne príslušenstvo v každom prípade). Ďalej Alza odporúča priložiť kópiu dokladu o zakúpení či iným vhodným spôsobom doložiť záruku tovaru, podrobný popis závady a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (najmä spiatočná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj poruchy tovaru. Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak. Taktiež odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (oprava, výmena, dobropis).

Alza príp. autorizovaný servis vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to bezprostredne po prijatí reklamácie. V prípade uplatnenia reklamácie je potvrdenie vo všetkých prípadoch zaslané e-mailom. Potvrdenie slúži iba ako doklad o prijatí reklamácie. Stav tovaru, v ktorom Kupujúci odovzdal tento tovar Alze, bude posúdený v rámci reklamačného konania.

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamáci. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má). Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.

Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

### 3. Kompatibilita

Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu predaných súčastí s inými, pracovníkmi predávajúceho, výrobcom či dodávateľom neschválenými súčastami, ani so softwarovými aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola kupujúcim výslovne požadovaná v písomnej objednávke, ibaže je taká kompatibilita podobného tovaru obvyklá a nebolo by predávajúcim pri tovare výslovne uvedené, že je daný tovar kompatibilný iba s uvedeným zoznamom či nie je kompatibilný s uvedeným zoznamom.

Predávajúci negarantuje plnú funkčnosť aplikačného softwaru vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre objednaný operačný systém, ibaže je taká funkčnosť podobného tovaru obvyklá a ak nebolo predávajúcim pri tovare výslovne uvedené, že je daný tovar funkčný len s uvedeným zoznamom či nie je funkčný s uvedeným zoznamom. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci žiadnu zodpovednosť.

Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takéto použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na použitie. Ďalej sa záruka nevzťahuje na chyby vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom) s výnimkou bežných odchýlok.

### 4. Výluky

Porušením ochrannéj pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- a. mechanickým poškodením tovaru,
- b. elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,
- c. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- d. neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- e. ak bol tovar alebo jeho časť poškodená počítačovým vírusom apod.,
- f. ak sa chyba prejavuje iba u softwaru, u ktorého nie je zákazník schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softwaru a spotrebného materiálu,
- g. tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- h. prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov (nekvalifikovaným zásahom sa rozumie zásah akejkoľvek inej osoby okrem predávajúceho alebo [autorizovaného servisu](#)),
- i. tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,

- j. pri chybné vykonanom upgrade BIOSu, firmware,
- k. tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- l. použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia,
- m. použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované, prípadne je možné očakávať vzhľadom na vykonávanú reklamu alebo obvyklému spôsobu použitia tovaru.

V prípade, že tovar je software, vzťahuje sa záruka výhradne na fyzickú čitateľnosť médií (médiá nesmú byť poškrabané apod.). Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólie, pečate, otvorenie obálky a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softwarového produktu a akceptuje licenčné podmienky výrobcu softwaru. To neplatí pre rozpor s kúpnu zmluvou (pozri IV spôsob vybavenia reklamácie).

## 5. Testovanie chyby

Tovar zaslaný k reklamácie bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim (v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom chyby). Pre uvedenie chyby odporúčame písomnú formu, čím sa rozumie taktiež elektronická komunikácia.

Ak zistí technik, že príčinou problémov nie je reklamovaný výrobok (napr. počítač), ale nekorektná inštalácia softwaru (operačný systém, antivírusový program), ak boli dáta poškodené nekorektným správaním niektorej aplikácie (napr. hry, vírusy) nedodané predávajúcim, alebo ak dáta poškodil kupujúci, alebo tretia osoba, bude reklamácia zamietnutá. V prípade, že zákazník súhlasí s platenou opravou, bude účtovaná podľa aktuálneho platného cenníka daného autorizovaného servisu.

Kupujúci týmto berie na vedomie, že predávajúci nerealizuje platené opravy, len ich sprostredkováva u autorizovaných servisov, prípadne zaisťuje s nimi komunikáciu, dopravu apod. Predávajúci nenesie zodpovednosť za prevedenie opravy.

Pred vykonaním platenej opravy bude kupujúci informovaný o cene opravy, jej rozsahu a dobe potrebnej na jej vykonanie, pričom oprava bude vykonaná najneskôr do 60 dní odo dňa nasledujúceho po prijatí tovaru Alzou. Na vykonanie platenej opravy možno pristúpiť len po výslovnom súhlase kupujúceho (resp. na základe uzatvorenej servisnej zmluvy) urobenom po informovaní podľa predchádzajúcej vety.

Ak je kupujúci podnikateľ a ak bude reklamácia zamietnutá, berie tento kupujúci na vedomie, že je predávajúci oprávnený prefakturovať kupujúcemu náklady autorizovaného servisu za diagnostiku chyby a dopravu podľa cenníka daného autorizovaného servisu.

## 6. Záloha dát

Pri odovzdaní počítačového systému alebo zariadenia pre ukladanie dát k oprave, odporúčame kupujúcemu zabezpečiť si vytvorenie odpovedajúcej zálohy potrebných dát a zabrániť ich možnému zneužitiu alebo poškodeniu. Predávajúci nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie či zneužitie dát, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ukladanie dát v počítačovom systéme.

Zariadenia pre ukladanie dát sú zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom s náhodným charakterom výskytu porúch. Predávajúci upozorňuje týmto kupujúceho na uvedenú skutočnosť a odporúča vykonávať systematické zálohovanie užívateľských dát na vhodnom zariadení (napr. ZIP, CD). Záruka však týmto upozornením nie je obmedzená.

Kupujúci berie na vedomie, že ak je reklamácia vybavená formou výmeny zariadenia pre ukladanie dát, potom sa pôvodné zariadenie nevracia.

## 7. Znečistený tovar

Kupujúci sa vystavuje riziku zamietnutia reklamácie v prípade, ak je tovar alebo jeho súčasť znečistená alebo nespĺňa základné hygienické podmienky.

## 8. Zabezpečené zariadenia

Ak je prístup do zariadenia chránený heslom či gestom alebo iným zabezpečením prístupu, je kupujúci pri uplatnení reklamácie povinný túto ochranu zrušiť alebo heslo uviesť v popise chyby. To isté platí, ak je takto chránený BIOS či firmware zariadenia alebo prístup na úložný priestor zariadenia. Bez plného prístupu k zariadeniu nemusí byť možné vykonať opravu či diagnostiku zariadenia.

Ak je na zariadení aktivovaná ľubovoľná služba, ktorá ho zabezpečuje proti ukradnutiu, je kupujúci povinný túto službu pred uplatnením reklamácie deaktivovať. V prípade, ak nie je služba deaktivovaná, nemusí byť možné vykonať opravu či diagnostiku zariadenia. Ide napríklad o služby Apple Find my iPhone, iPodtouch, MacBook, Intel anti-theft a ďalšie.

## 9. Továrenské nastavenie, úprava zakúpeného tovaru alebo služieb kupujúcim

Kupujúci je týmto informovaný, aby odovzdané zariadenie do reklamácie bolo v továrenskom nastavení. Hlavne sa jedná o pridané či vymenené operačné pamäte, pevné disky či SSD v notebookoch a počítačoch. Predávajúci nenesie žiadnu zodpovednosť za takto priložené diely, hlavne pokiaľ nie sú na príjemke do reklamácie výslovne uvedené.

Pôvodné komponenty je treba si ponechať pre prípadnú reklamáciu, hlavne potom pre odstúpenie od kúpnej zmluvy.

V prípade, že kupujúci predloží na reklamáciu tovar, ktorý nie je v továrenskej konfigurácii, t. j. ktorý bol upravený kupujúcim alebo na jeho žiadosť, kupujúci berie na vedomie, že servisný zásah môže mať za následok znehodnotenie takejto úpravy bez možnosti náhrady. V prípade úprav je potrebné, aby si kupujúci ponechal pôvodné komponenty.

Úpravami vykonanými kupujúcim sa rozumejú napríklad:

- a. prídanie alebo výmena operačnej pamäte, pevných diskov alebo SSD v notebookoch a počítačoch
- b. aplikácia fólie alebo ochranného skla na telefón alebo podobné zariadenie, aplikácia skinu alebo nálepky na zariadenie, nášivky na oblečenie a podobné úpravy.

## 10. LCD displej

Vzhľadom k počtu pixelov na LCD panely, nie je z hľadiska výrobných technológií prakticky možné predchádzať stratám pixelov. Z tohoto dôvodu bola vytvorená norma ISO 13406-2. Norma rozdeľuje monitory do štyroch kvalitatívnych tried a pre každú triedu určuje maximálne prípustné množstvo chybných pixelov či clusterov. Cluster je štvorec 5x5 pixelov. Ak nie je uvedené inak, spadá predávajúcim predávaný tovar do druhej triedy.

Chybný pixel:

- Typ 1 - biely bod, trvale svietiaci pixel.
- Typ 2 - čierny bod, trvale nesvietiaci pixel.
- Typ 3 - farebný bod, trvale svietiaci či nesvietiaci sub pixel, výsledkom je bod s inou než požadovanou farbou.

Chybný cluster:

- Chybný cluster typ 1 - viac než jeden chybný pixel typ 1 či typ 2
- Chybný cluster typ 1 – viac než jeden chybný pixel typu 3

Počet prípustných strát na 1 milión pixelov

trieda	Typ 1 (biely bod)	Typ 2 (čierny bod)	Typ 3 (farebný bod)	Cluster Typ 1	Cluster Typ 2
I	0	0	0	0	0
II	2	2	5	0	2
III	5	15	50	0	5
IV	50	150	500	5	50

## IV. Spôsob vybavenia reklamácie

### 1. Ak je kupujúcim spotrebiteľ

**A. Práva spotrebiteľa pri uplatnení zákonnej záruky** ak ide o chybu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybných súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerané. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,

- ak ide o chybu neodstrániteľnú brániacu riadnemu užívaniu tovaru, právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy, rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
- ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy,

Voľbu spôsobu vybavenia reklamácie vykoná kupujúci. Predávajúci na nevhodnosť voľby kupujúceho upozorní a navrhne vhodný spôsob (najmä v prípade, keď kupujúci vyžaduje spôsob týkajúci sa odstrániteľnej chyby, ale predávajúci zistí, že ide o chybu neodstrániteľnú). Ak spotrebiteľ nezvolí spôsob vybavenia reklamácie predávajúci poskytne primeranú lehotu, zvolí ho predávajúci.

V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií predávajúci rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

Ak si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, predávajúci ju môže zamietnuť len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak predávajúci zamietne reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný na doklade o vybavení uviesť, komu môže kupujúci zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže si reklamáciu uplatniť znova. Všetky účelne vynaložené náklady spojené s odborným posúdením znáša predávajúci, ktorý je povinný ich spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie. Znova uplatnená reklamácia nemôže byť predajcom zamietnutá.



Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

Predávajúci vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie, ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

Kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za chyby (odporúčame požiadať najneskôr do 30 dní po vybavení reklamácie – zákonná lehota tým nie je dotknutá) a boli vynaložené skutočne a účelne. V prípade odstúpenia od zmluvy z dôvodu chyby veci má spotrebiteľ tiež právo na úhradu nákladov k tomuto odstúpeniu.

## **B. Zhoda s kúpnu zmluvou**

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len "rozpor s kúpnu zmluvou"), má kupujúci právo na to, aby predávajúci bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnu zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou veci, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zhodou s kúpnu zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

## **2. Ak je kupujúcim podnikateľ**

Ak je kupujúcim podnikateľ, predávajúci sa zaväzuje o reklamácií rozhodnúť v lehote 40 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.

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 kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr tuto 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.

Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, záručná doba sa predlžuje o dobu trvania reklamácie.

V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy mala byť reklamácia vykonaná a ak bola vykonaná neskôr, do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vykonaní (t.j. spravidla do 60 dní od dátumu podania reklamácie), je predávajúci oprávnený účtovať pri výdaji reklamácie čiastku za uskladnenie vo výške 0,5 € za deň vrátane DPH.

Ak si kupujúci nevyzdvihne vec v lehote šiestich mesiacov odo dňa, keď bol povinný ju vyzdvihnúť, má predávajúci právo vec predať. O zmysľanom predaji bude predávajúci kupujúceho informovať a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na vyzdvihnutie veci. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej veci, vyplatí predávajúci kupujúcemu výtazok z predaja po odpočítaní ceny opravy alebo úpravy, poplatok za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výtazok z predaja musí kupujúci uplatniť u predávajúceho.

### 3. Spoločné ustanovenia

Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať. O vybavení je zákazník informovaný e-mailom, ktorý uviedol už pri nákupe.

V prípade, že má kupujúci plnú registráciu (meno, priezvisko, adresa a kontaktný e-mail), Alza v rámci uznanej reklamácie po vystavení dobropisu (opravného daňového dokladu) vracia dobropisovanú čiastku prostredníctvom špeciálnych darčkových poukazov (Alza Kredit), ktoré je možné využiť [podľa podmienok služby Alza Kredit](#), a to na žiadosť kupujúceho. Po vybavení reklamácie predávajúci upozorní o ukončení reklamácie kupujúceho buď telefonicky, SMS alebo e-mailom, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie predávajúci vydá písomný doklad o vybavení reklamácie. Pokiaľ bol tovar zaslaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu kupujúceho.

Kupujúci je povinný skontrolovať preberaný tovar a jeho súlad s výdajným protokolom reklamácie. Kupujúci ďalej skontroluje kompletnosť tovaru, hlavne či balenie obsahuje všetko, čo má obsahovať. K neskorším námietkam nebude prihliadnuté. Týmito dojednaniami nie je dotknutá zákonná lehota pre uplatnenie práv z chybného plnenia.

Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie či pri preplatení dobropisu je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť OP alebo platným cestovným pásom. Ak je kupujúci právnická osoba, výdaj tovaru alebo preplatenie dobropisu budú umožnené iba štatutárnemu orgánu danej právnickej osoby alebo osobe, ktorá sa preukáže overenou plnou mocou.

## V. Spotrebný materiál

Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál (napr. cartridge, toner, tlačová hlava, tlačový valec, lampa projektorov, baterka, rôzne druhy osvetlenia a podobne) alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, použije sa životnosť miesto záruky za akosť. Životnosť môže byť

úvedená časovo, v dobe tovaru alebo počtom použitia, prípadne v počte vytlačených stan či inak obdobne špecifikovaná. Pri tovare môže byť uvedená viac ako jedna z týchto životností. K úspešnému uplatneniu reklamácie je nutné dodržať všetky uvedené podmienky.

Právo kupujúceho reklamovať tovar v zákonnej záručnej lehote tým nie je dotknuté. Kupujúci však musí prihliadnuť k vyššie uvedeným skutočnostiam, pretože záruka sa nevzťahuje na opotrebenie spôsobené obvyklým používaním veci a nie je možné ju tak zameniť so životnosťou výrobku. Životnosť tovaru predstavuje náchylnosť k opotrebeniu spôsobenú obvyklým používaním. Pokiaľ tovar používate (nie vlastníte) dlhšie ako je obvyklá životnosť, je pravdepodobné, že vzniknutá vada je dôsledkom bežného opotrebenia, avšak nie je vylúčené, že sa skutočne jedná o záručnú vadu.

Životnosť je Alza povinná vyznačiť u ponúkaného tovaru, inak nemá možnosť sa tejto životnosti dovolávať.

## **VI. Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok je platný od 1. 7. 2022 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle a prevádzkach predávajúceho alebo ako dokument na [www.alza.sk](http://www.alza.sk).