

Reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vydaný k zabezpečeniu podmienok zodpovednosti za vady predaného tovaru a ich uplatnenia zákazníkom v zmysle Občianskeho zákonníka - zákon č. 40/1964 Zb. v platnom znení a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

(1) Úvodné ustanovenia

1.1. **Spoločnosť dotFive s.r.o.**, so sídlom Pribinova 4, Bratislava - mestská časť Staré mesto 811 09, IČO:47 687 410, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I oddiel: Sro, vložka číslo: 97715/B (ďalej len „**dotFive s.r.o.**“ alebo „**poskytovateľ**“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „**zákazník**““) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „**reklamácia**“), vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť.

1.2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Uzavretím písomnej zmluvy, rovnako tak prostredníctvom webovej stránky poskytovateľa na adrese www.dotfive.sk, stáva sa tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákazníkom a poskytovateľom.

(2) Základné podmienky reklamácie

2.1 Spoločnosť dotFive s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaná časť Hardwarového vybavenia Produktu pri jeho prevzatí zákazníkom (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po jeho prevzatí v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka). Bez ohľadu na vyššie uvedené platí, že v prípade reklamácie Produktu vo vzťahu k jeho Softwarovému vybaveniu sa vzťahuje záruka výhradne na fyzickú čitateľnosť fyzického nosiča dát, na ktorom je nainštalované softwarové vybavenie (tento nesmie byť poškrabaný a pod.) a/alebo na vady dodaného Hardwarového vybavenia Produktu. Okamihom odstránenia ochranných prostriedkov (fólie, pečate, otvorenie obálky fyzického nosiča dát a pod.) sa zákazník stáva oprávneným užívateľom Produktu a akceptuje licenčné podmienky používania Produktu.

2.2 Daňový doklad vystavený poskytovateľom (faktúra) slúži vo vzťahu k Hardwarovému vybaveniu Produktu ako záručný list. 2.3 Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia Produktu zákazníkom alebo jeho doručenia na miesto dodania zvoleného zákazníkom v jeho objednávke potvrdenej poskytovateľom.

2.3 Ak dôjde k výmene reklamovaného Hardwarového vybavenia Produktu, tak začne plynúť záručná doba znova od dňa prevzatia nového tovaru (§ 627 Občianskeho zákonníka).

2.3 Práva zo zodpovednosti za vady reklamovanej Hardwarového vybavenia Produktu, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

2.5 Záruka sa nevzťahuje na vady hardwarovej časti vybavenia Produktu:

- a) spôsobené jeho použitím na iné ako určené účely;
- b) spôsobené použitím v rozpore s návodom na použitie, technickými normami a podmienkami, prípadne pokynmi výrobcu ;
- c) spôsobené neodbornou alebo nesprávnou manipuláciou, inštaláciou, opravou alebo úpravou;

d) spôsobené úmyselným alebo nedbanlivým poškodením zákazníkom alebo inými osobami.

(3) Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie

3.1 Zákazník uplatňuje reklamáciu v sídle poskytovateľa.

3.2 Sídлом poskytovateľa sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie adresa prevádzky spoločnosti **dotFive s.r.o.**

3.3 Zákazník zašle poskytovateľovi reklamačný e-mail, kde uvedie:

- a) meno a priezvisko/obchodné meno;
- b) telefónny a e-mailový kontakt;
- c) adresu zákazníka;
- d) dátum kedy bol tovar v časti jeho Hardwarového vybavenia doručený;
- e) výrobcu, typ výrobku a jeho značku;
- f) číslo objednávky/Zmluvy a číslo faktúry;
- g) popis vady.

3.4 Poskytovateľ emailom potvrdí prijatie reklamačného e-mailu v lehote piatich (5) pracovných dní od jeho doručenia, v ktorom bude informácia o zaradení reklamácie na spracovanie, podrobné informácie o reklamácií a ďalšom postupe.

3.5 Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady podľa tohto reklamačného protokolu je zákazník povinný:

- a) predložiť faktúru;
- b) zabezpečiť, aby reklamovaná časť Produktu spĺňala všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu vedené v tomto reklamačnom poriadku (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.);
- c) odovzdať dotFive s.r.o. vrátenú časť Hardwarového vybavenia Produktu v prípade uplatnenia reklamácie na túto časť Produktu;
- d) poskytnúť súčinnosť poskytovateľovi pri vybavovaní reklamácie, najmä pri vyhotovovaní reklamačného protokolu.

3.6 Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

3.7 Po vybavení reklamácie poskytovateľ vyhotoví reklamačný protokol, telefonicky alebo prostredníctvom e-mailu kontaktuje zákazníka a informuje ho o vybavení reklamácie. Reklamovanú časť Hardwarového vybavenia Produktu zašle zákazníkovi na vlastné náklady na adresu, ktorú uviedol v reklamačnom e-maile.

(4) Lehota na uplatnenie reklamácie

4.1 Nároky z väd je potrebné uplatniť v záručnej dobe, inak zaniknú.

4.2 Práva zo zodpovednosti za vady musí zákazník uplatniť u poskytovateľa bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej záručnej doby.

4.3 Ak sa vybaví reklamácia opravou reklamovanej časti Hardwarového vybavenia Produktu, predlžuje sa záručná doba o zákonom stanovenú záručnú dobu na tú jeho časť, na ktorú bola vykonaná oprava.

4.4 Pokiaľ bude reklamácia vyriešená výmenou vadného Hardwarového vybavenia Produktu za nový, začne plynúť nová zákonom stanovená záručná doba od jeho prevzatia zákazníkom.

(5) Odstrániteľné vady

5.1 Za odstrániteľnú vadu sa považuje taká vada, ktorú možno odstrániť opravou.

5.2 Poskytovateľ je povinný odstrániteľnú vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

5.3 Poskytovateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú časť reklamovaného Hardwarového vybavenia Produktu za tovar bez vady.

(6) Neodstrániteľné vady

6.1 Za neodstrániteľnú vadu sa považuje vada, ktorá bráni riadnemu užívaniu Hardwarového vybavenia Produktu, ktorú nie je možné odstrániť z technického hľadiska, jej odstránenie je neúčelné, prípadne by sa tá istá vada mohla vyskytnúť opätovne.

6.2 Ak ide o vadu neodstrániteľnú, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako bez vady, má zákazník právo na výmenu veci alebo má právo od Zmluvy v tejto časti odstúpiť.

(7) Spoločné ustanovenie pre články 5 a 6

7.1 Hneď ako zákazník uplatní niektoré z práv zo zodpovednosti za vady, tzn. vykonal voľbu a uplatnil jedno z možných práv, je týmto prejavom vôle viazaný a nemôže voľbu uplatneného práva svojvoľne meniť, pokiaľ sa písomne s poskytovateľom nedohodne inak.

(8) Alternatívne riešenie sporu

8.1 V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým poskytovateľ vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že tento porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa so žiadosťou o nápravu na príslušný subjektu alternatívneho riešenia sporov.

8.2 Ak poskytovateľ na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

8.3 Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd týmto nie je dotknutá.