

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť Magic Computers s.r.o., so sídlom Dolná 18, 96901 Banská Štiavnica, IČO: 36 25143, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka číslo: **16898/S** (ďalej len "Magic Computers s.r.o. alebo „predávajúci“) vydáva v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), tento reklamačný poriadok(ďalej len "Reklamačný poriadok").

### Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na kúpnu zmluvu uzatvorenú medzi spoločnosťou Magic Computers s.r.o. a kupujúcim – spotrebiteľom (ďalej na účely tohto reklamačného poriadku len ako „kupujúci“) na základe objednávky a jej akceptácie podľa podmienok upravených vo Všeobecných predajných podmienkach spoločnosti Magic Computers s.r.o. prístupných na webovej stránke [www.magiccomp.sk](http://www.magiccomp.sk) (ďalej v texte aj len „VPP“) (ďalej len "Zmluva").

2. Kde sa v tomto Reklamačnom poriadku používajú pojmy "kupujúci" a "predávajúci" rozumejú sa tým zmluvné strany Zmluvy.

3. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho v prípade dodania tovaru spoločnosťou Magic Computers s.r.o. ako predávajúcim v rozpore so Zmluvou, záručné podmienky a podmienky uplatnenia nárokov z chýb zakúpeného tovaru.

### Záruka

1. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba je u všetkých tovarov 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim, ak nie je ďalej uvedené inak, prípadne pokiaľ spoločnosť Magic Computers s.r.o.. nestanoví dlhšiu záručnú dobu.

2. Dlhšia záručná doba môže byť stanovená v tomto Reklamačnom poriadku, v užívateľskej príručke alebo vyznačená na faktúre priloženej k tovaru.

3. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu chyby je záručná doba 24 mesiacov, predávajúci však nezodpovedá za chybu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Pri použitých veciach je záručná doba 12 mesiacov (§ 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka) a predávajúci nezodpovedá za chyby vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Použité veci sú zo strany predávajúceho viditeľne označené ako použité a je pri nich uvedená informácia o ich skrátenej záručnej dobe.

4. Záruka sa nevzťahuje na chyby spôsobené nevhodnou manipuláciou, nesprávnym použitím, opotrebením alebo neodborným skladovaním tovaru kupujúcim alebo treťou osobou.

5. Predávajúci poskytuje záruku za chyby tovaru nasledovne:

- početné chyby - chyby tovaru spočívajúce v dodaní menšieho ako dohodnutého množstva tovaru - kupujúci je povinný tieto oznámiť predávajúcemu najneskôr pri preberaní tovaru, inak jeho nároky z chýb zanikajú. Ak kupujúci alebo ním poverená osoba podpíše dodací list, resp. inú listinu, potvrdzujúcu dodanie tovaru, a neuvedie na nej tento druh chýb tovaru, platí právna fikcia, že tovar bol kupujúcemu dodaný v dohodnutom množstve,

- viditeľné mechanické poškodenie tovaru vrátane nevhodného obalu a škrabancov a ostatné zjavné chyby, ktoré sú viditeľné priamo pri dodaní tovaru – kupujúci je povinný tieto oznámiť predávajúcemu (nie osobe dodávajúcej tovar) najneskôr pri preberaní tovaru, inak jeho nároky z chýb zanikajú. Ak kupujúci podpíše dodací list, resp. inú listinu, potvrdzujúcu dodanie tovaru, a neuvedie na nej tento druh chýb tovaru, platí, že tovar bol kupujúcemu dodaný bez zjavných chýb,

- chyby zistiteľné pri rozbalení tovaru - kupujúci je povinný všetky zjavné chyby tovaru, ktoré sú zistiteľné po jeho rozbalení, bezodkladne oznámiť predávajúcemu a nesmie s tovarom ďalej nakladať a ho používať,

- pri tovare, ktorý je možné zapnúť alebo uviesť do prevádzky, platí, že akékoľvek chyby, ktoré sú zistiteľné výskúšaním tovaru sa považujú za zjavné chyby. Strany sa dohodli, že kupujúci je povinný odskúšať funkčnosť tovaru, a to najmä jeho zapnutím alebo uvedením do prevádzky najneskôr deň nasledujúci po dni dodania tovaru a v tejto lehote písomne uplatníť u predávajúceho zistené chyby tovaru. Po tejto lehote nároky z chýb zistiteľných zapnutím alebo výskúšaním tovaru zanikajú.

- chyby nezistiteľné inak ako používaním, alebo inštalovaním tovaru – ide o skryté chyby, ktoré je kupujúci oprávnený a povinný uplatniť u predávajúceho bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do 7 dní ako chyby zistil alebo za dodržania odbornej starostlivosti mohol zistiť; po uplynutí tejto lehoty nároky kupujúceho z týchto chýb tovaru zanikajú.

6. Ak predávajúci poskytuje kupujúcemu záruku na dodaný tovar, záruku poskytne vyhlásením o trvaní záručnej doby v samostatnom záručnom liste. Ak predávajúci neodovzdá spolu s tovarom záručný list platí, že predávajúci neposkytol kupujúcemu na tovar záruku. Záruka, ak je poskytnutá, sa vzťahuje len na skryté chyby. Predávajúci môže ustanovenia o záruke, chybách tovaru a uplatnení chýb bližšie jednostranne upraviť v záručnom liste, pričom kupujúci berie na vedomie, že takýto záručný list, je pre kupujúceho záväzný.

## **Nároky z chýb**

1. V prípade, že sa v priebehu záručnej doby vyskytne chyba, pre ktorú nemôže byť tovar riadne používaný alebo môže byť používaný len čiastočne a je možné túto chybu odstrániť, má kupujúci právo na jeho bezplatnú opravu. Namiesto odstránenia chyby môže kupujúci požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa chyba týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti Magic Computers s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

2. V prípade chyby, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohol byť tovar riadne používaný ako tovar bez chyby a v prípadoch stanovených príslušným právnym predpisom, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť. Tie isté práva má kupujúci i v prípade, ak ide síce o odstrániteľné chyby, tovar však nemôže byť riadne užívaný z dôvodu opätovného vyskytnutia sa chyby alebo z dôvodu väčšieho počtu chýb na zakúpenom tovare.

3. Ak ide o neodstrániteľnú chybu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť. Práva zo zodpovednosti za chyby veci, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

## Reklamácia

1. Kupujúci môže uplatniť reklamáciu osobne priamo v sídle predávajúceho u príslušného reklamáciami povereného pracovníka ktorýkoľvek deň po celý čas otváracej doby danej prevádzky, písomne, odoslaním na poštovú adresu sídla spoločnosti alebo prostredníctvom e-mailu, na nižšie uvedené kontaktné údaje.

2. Predávajúci alebo predávajúcim poverený zamestnanec na vybavovanie reklamácií určí spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V prípade, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, kupujúci môže byť informovaný o stave reklamácie, ktorá sa bude ďalej posudzovať individuálne na základe dohody medzi predávajúcim a kupujúcim. V prípade vybavenia reklamácie vyžadujúcej zložité technické zhodnotenie veci v lehote kratšej ako 30 dní, bude kupujúci o tejto skutočnosti informovaný a bude mu umožnené osobné vyzdvihnutie tovaru alebo mu bude tovar doručený rozvozom predávajúceho bezplatne.

3. Pri uplatnení reklamácie je potrebné preukázanie nasledujúcich skutočností:

- že kupujúci kúpil výrobok od spoločnosti Magic Computers s.r.o. a za akú cenu; za týmto účelom preukázania kupujúci predloží platný doklad o kúpe tovaru s vyznačeným dátumom zakúpenia tovaru dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u spoločnosti Magic Computers s.r.o. (najmä faktúra, príjmový pokladničný doklad, dodací list, ...),

- že sa na výrobku v záručnej dobe vyskytla chyba (a nejedná sa o chybu na ktorú sa záruka v zmysle tohto Reklamačného poriadku, užívateľskej príručky výrobcu tovaru alebo platných právnych predpisov nevzťahuje),

- bezodkladné oznámenie chyby tovaru predávajúcemu a bezodkladné doručenie chybného tovaru predávajúcemu na adresu sídla predávajúceho na náklady kupujúceho, ak sa predávajúci a kupujúci nedohodnú inak a

- v prípade, že k výrobku bola poskytnutá dlhšia záručná doba ako všeobecná – 24 mesačná, kupujúci preukáže, že sa chyba vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom predloží kupujúci riadne a čitateľne vyplnený záručný list, na ktorom je uvedený dátum predaja, typ výrobku, pečiatka predajne a podpis predavača. V osobitných prípadoch, keď je dlhšia záručná doba známa predávajúcemu, nemusí od kupujúceho požadovať na jej preukázanie predloženie záručného listu.

Kupujúci je povinný pri reklamácií dostatočne označiť reklamovaný tovar a čo najpodrobnejšie popísať chybu tovaru a rovnako uviesť všetky kontaktné údaje kupujúceho, a to za účelom komunikovania v priebehu procesu reklamácie.

4. V prípade nesplnenia ktorejkoľvek z vyššie uvedených podmienok zo strany kupujúceho je predávajúci oprávnený neuznať reklamáciu, resp. zamietnuť reklamáciu. Na základe dohody predávajúceho a kupujúceho tak môže byť následne vzhľadom na neuznanie / zamietnutie reklamácie vykonaný pozáručný servis, a to za poplatok podľa cenníka uverejneného na stránke Magic Computers s.r.o. a fakturovaný ako pozáručný servis.

5. Predávajúci vydá kupujúcemu pri uplatnení reklamácie potvrdenie. Predávajúci vydá o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

6. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie je Magic Computers s.r.o. povinný reklamáciu vybaviť bez zbytočného odkladu, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci rovnaké práva, ako by išlo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť (právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí – odstúpenie od Zmluvy).

7. V prípade reklamácie tovaru uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Magic Computers s.r.o. vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci poskytne spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak Magic Computers s.r.o. zamietne reklamáciu tovaru uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy, je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak zákazník odborným posúdením preukáže zodpovednosť Magic Computers s.r.o. za chyby tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova.

8. Ak dôjde k výmene chybného tovaru za nový, začne plynúť záručná doba od prevzatia nového tovaru. V prípade, ak bola vymenená súčiastka na veci začne plynúť záručná doba vzťahujúca sa na túto novú súčiastku od prevzatia tejto novej súčiastky. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za chyby až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

9. Na reklamáciu tovaru sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa.

10. Pri manipulácii, používaní, preprave a skladovaní tovaru je kupujúci povinný dbať na pokyny uvedené v užívateľskej príručke výrobcu tovaru, ktorá môže byť kupujúcemu prístupná na webovej stránke [www.magiccomp.sk](http://www.magiccomp.sk). Kupujúci je povinný tovar dodaný predávajúcim čo najskôr skontrolovať, pričom kontrolu je potrebné vykonať tak, aby chyby, ktoré je možné zistiť pri primeranej odbornej prehliadke, boli zistené, čo najskôr. Kupujúci je povinný následne všetky takto zistené chyby bezodkladne oznámiť predávajúcemu. Chyby, ktoré sa prejavia neskôr, je kupujúci povinný oznámiť predávajúcemu rovnako bez zbytočného odkladu.