

Reklamačný protokol

Názov firmy:

Meno a priezvisko:

Ulica a číslo:

PSČ:

Telefón:

E-Mail:

tovar som zakúpil e-shope:

názov výrobku (označenie):

výrobné číslo (séria):

Týmto u Vás reklamujem nižšie uvedený tovar/službu s popisom závady / závad nasledovne.
(tu popíšte závalu-y , ako často sa prejavuje napr. občas, stále, náhodne, len ak... čo najpresnejšie uviesť chybu závalu)

Charakter požadovanej reklamácie:

Záručná / Pozáručná

Číslo objednávky / faktúry:

Dátum predaja / dátum prevzatia:

Podpis zákazníka (pečiatka)

Kde / Dátum

S reklamovaným výrobkom nám zašlite aj originál, alebo kópiu záručného listu a doklad kúpe výrobku (faktúra, daňový doklad). Ak zákazník doklad nepredloží, nemusí byť výrobok na reklamáciu /opravu prijatý. Zákazník súhlasí so spracovaním jeho uvedených osobných údajov za účelom informovania o priebehu a výsledku testovania a ukončený reklamácie opravy.

Vyplní predajca

reklamácia bola doručená / prevzatá dňa:

reklamačné konanie začína dátumom prijatia tovaru servisným oddelením, nie dátumom podania zásielky.

Webinfo Slovakia s.r.o. Priekopnícka 1 Bratislava 821 06

IČO: 45677336 DIČ: 2023082567 IČ DPH: SK2023082567

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sro, vo vložke číslo **66747/B**.

emai: info@webinfo.sk tel: +421 948 652 396

Reklamačný protokol

(záznam o vykonanej oprave poučenie)

Prosíme vytlačiť len 1 stranu tohto dokumentu a zaslať na reklamačné oddelenie spolu originál, alebo kópiu záručného listu a doklad kúpe výrobku (faktúra, daňový doklad) a reklamovaný výrobok.

Výrobok nemusí byť prijatý na reklamáciu / opravu a bude odoslaný späť na náklady zákazníka, spolu s účtovaním poplatku za diagnostiku v prípade, že

- nie je priložený záručný list alebo doklad o kúpe,
- chýba popis poruchy reklamovanej nefunkčnosti,
- popísaná porucha sa neprejavuje a zákazník nie je schopný preukázať chybu alebo nefunkčnosť výrobku,
- napriek urgenciám nie je zákazník ochotný komunikovať po dobu 7 pracovných dní,

Spôsob uplatnenia nároku na odstránenie poruchy v rámci záruky

Všeobecné informácie :

- pri uplatnení záruky sa kontaktujte s povereným pracovníkom reklamačného oddelenia, aby ste nezabudli na dôležité súčasti.
- k výrobku priložte podrobný popis poruchy a podrobný popis podmienok, pri ktorých sa porucha prejavuje.
- spôsob doručenia výrobku pri reklamacii je buď osobne do sídla spoločnosti v čase pracovnej doby alebo zaslaním kuriérskou spoločnosťou, príp. poštou (spôsob prepravy je nutné voliť podľa povahy výrobku),
- pred uplatnením reklamácie je nutné výrobok dôkladne skontrolovať či porucha nie je spôsobená chybným nastavením alebo zapojením výrobku v rozpore s odporúčaním výrobcu,
- pre objektívne posúdenie reklamovaného tovaru sa môže požadovať kontrola celého zariadenia alebo jeho časti, ktorá má vplyv na funkčnosť reklamovaného výrobku v autorizovanom servisnom stredisku alebo v priestoroch sídla spoločnosti.

Spôsob riešenia reklamácie:

Záručná oprava výrobku sa vykonáva opravou, výmenou poškodeného komponentu alebo dielu, poprípade výmenou celého výrobku (vzhľadom na neustály technický vývoj aj výrobkom iného typu s podobnými technickými parametrami) podľa uváženia spoločnosti.

V prípade, že sa obchodný partner dohodol so servisom na riešení reklamácie spôsobom vrátenia výrobku a následného dobropisu, je potrebné vrátiť výrobok v pôvodnom a neporušenom balení.

Upozornenie pre zákazníkov:

Zákazník má povinnosť odovzdaný (reklamovaný) tovar **prevziať do 30 dní** odo dňa oznámenia o ukončení opravy alebo odo dňa obdržania cenovej ponuky v prípade ak s ňou nesúhlasí a vykonanie opravy odmietne. V prípade nedodržania uvedenej lehoty mu firma *Webinfo Slovakia s.r.o.* bude účtovať poplatok za skladovanie vo výške 0,5 Euro/deň,. Ak zákazník daný tovar nevyzdvihne ani **po uplynutí 6 mesiacov** od uvedeného dňa firma **Webinfo Slovakia s.r.o. má právo túto vec predať, alebo zlikvidovať** podľa ustanovenia § 656 zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v aktuálnom znení.

Objednávka opravy:

Opravu vadného zariadenia firma *Webinfo Slovakia s.r.o.* vykoná automaticky na základe tejto objednávky bez ďalšieho kontaktovania zákazníka, ak je cena za opravu rentabilná. Hranica rentability je stanovená do výšky 50% z ceny identického, alebo porovnateľnej aktuálnej náhrady nového výrobku. V prípade zariadení s potrebou ich odbornej inštalácie do tejto čiastky sa započítava aj cena za ich implementáciu a programovanie (napr. ústredne, telefón, počítač, zabezpečovací systém a podobne). Ak je cena opravy na základe diagnostiky nerentabilná, alebo zákazník odmietne

Reklamačný protokol

(záznam o vykonanej oprave poučenie)

realizáciu opravy za ponúknutú cenu, tak firma *Webinfo Slovakia s.r.o.* účtuje **poplatok za vykonanie skúšania a testovanie diagnostiku výrobku.**

Neoprávnená reklamácia

- ak s výrobkom neobdržíme podrobný popis poruchy a popis pri ktorých sa porucha vyskytuje budeme to charakterizovať ako neoprávnenú reklamáciu a budeme si účtovať poplatok za diagnostiku výrobku.
- ak sa popísaná porucha neprejaví, alebo ak sa zistí, že porucha vznikla spôsobom, ktorý je vylúčený zo záručných podmienok je táto reklamácia považovaná za neoprávnenú reklamáciu a bude naúčtovaný poplatok za diagnostiku výrobku.
- ak je porucha výrobku spôsobená zlou konfiguráciou, poprípade ak je výrobok bez chyby a chybu spôsobuje aplikácia (príp. ďalšie zariadenie, ktoré je vo vzťahu s reklamovaným produktom) užívateľa, je táto reklamácia považovaná za neoprávnenú reklamáciu a bude naúčtovaný poplatok za diagnostiku výrobku.
- v prípade neoprávnenej reklamácie bude výrobok na náklady zákazníka zaslaný späť dobierkou.

Zánik záruky:

- ak bol výrobok mechanicky poškodený, alebo je podozrenie na poškodenie treťou osobou,
- ak bol výrobok poškodený v dôsledku nesprávnej inštalácie,
- ak bol výrobok poškodený v dôsledku zanedbania preventívnej starostlivosti a bežnej údržby,
- ak bol prepojený s inými zariadeniami, ktoré nespĺňajú platné technické normy a špecifikáciu,
- ak bol poškodený dôsledkom používania iného ako originálneho spotrebného materiálu,
- ak bol výrobok vystavený prudkému nárazu spôsobeného pádom,
- ak bola na výrobku poškodená záručná plomba,
- ak bol výrobok poškodený živelnou udalosťou,
- ak bol výrobok vystavený nepriaznivému počasiu,
- ak bol výrobok používaný v chemicky agresívnom prostredí, prašnom a vlhkom,
- ak na výrobok pôsobilo silné elektromagnetické pole,
- ak do výrobku vnikla tekutina,
- ak sa vo výrobku nachádza kondenzát zapríčinený prechodom z mrazu do tepla a pod.,
- ak bol výrobok skladovaný alebo používaný mimo predpísaného teplotného rozsahu definovaného v návode na používanie,
- ak bol výrobok neodborne používaný alebo v rozpore s návodom na použitie,
- ak boli na výrobku vykonané úpravy, opravy alebo neoprávnené manipulácie,
- ak bol poškodený kolísaním napätia v rozvodnej sieti,
- ak bol poškodený atmosférickými výbojmi a prepätím v napájacej sieti, komunikačných vedeniach alebo elektrostatickým výbojom,
- ak nebol predložený doklad o kúpe,

Poznámka: Uvedené príklady nie sú zoznamom všetkých prípadov, ktoré môžu spôsobiť porušenie záručných podmienok.

Záverčné informácie

- každý reklamovaný výrobok je nutné testovať a diagnostikovať, preto lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní,
- ak bola vykonaná oprava výrobku, ktorá nespadá do záručnej opravy, stráca sa celková záruka výrobku. Záruka platí iba na opravovanú časť výrobku,
- spoločnosť *Webinfo Slovakia s.r.o.* zodpovedá iba za poruchy prevzatého výrobku, ktoré existovali v momente jeho prevzatia,
- v prípade nesúhlasu s opravou výrobku bude naúčtovaný poplatok za diagnostiku,
- lehota vybavenia opravy sa môže predĺžiť o čas potrebný na diagnostiku,
- v prípade zistenia inej chyby ako bola uvedená, budeme Vás kontaktovať ohľadom ďalšieho postupu naloženia s výrobkom.