

Reklamačný poriadok Pronset

V prípade ak si objednáte na Pronset nejaký produkt či službu, má sa za to, že s potvrdením objednávky súhlasíte s reklamačným poriadkom a všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho, ktorý je dostupný na stránke <https://www.pronset.com/>

Pri každej reklamácií je nutné byť v kontakte s reklamačnou podporou, aby sa zaistil hladký priebeh reklamácie a predišlo sa k predĺžovaniu reklamačnej lehoty.

I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“) predávajúceho Roman Ryšian IČO 53 997 930, so sídlom Rázusova 61, 977 01 Brezno, Zapísaný v živnostenskom registri OU-BR-OZP-2021/006727-2 č. ŽR 630-19355, a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamácií 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 Pronset 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 užíval 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.

Pre uplatnenie reklamácie nepotrebujete záručný list. Vždy Vám postačí faktúra/nákupný doklad, alebo číslo objednávky. Záruka plyní odo dňa prevzatia výrobku.

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, cena a množstvo).

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

- Ak zakúpite výrobok v stave „nový“ je záruka 2 roky (dĺžka záruky sa môže líšiť pri kupujúcom, ktorý je podnikateľ)
- Ak zakúpite výrobok v stave „zánovní“ je záruka 21 mesiacov (dĺžka záruky sa môže líšiť pri kupujúcom, ktorý je podnikateľ)
- Ak zakúpite výrobok v stave „použitý“ je záruka na výrobok 12 mesiacov.

U výrobkoch, ktoré sa štandardne spotrebujú časom (kozmetika, jedlo, farby atď..) je možné uplatniť vadu do 24 mesiacov ak však dátum spotreby na výrobku nie je časovo obmedzený na kratšiu dobu. V takomto prípade je možné vadu uplatniť iba do tohto dátumu.

1. 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.

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, zákonom č. 250/2007 Z.z, zákonom č. 102/2014 Z.z., o ochrane spotrebiteľa, zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku. U predĺženej 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, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je

oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu 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: pronset@pronset.com, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezavaruje 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 Roman Ryšian - Rázusova 61, 977 01 Brezno

Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na adresu prevádzky predávajúceho. 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 kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätočná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby 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).

Pronset vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný a to emailom bezprostredne po prijatí reklamácie. V prípade osobného uplatnenia je písomné potvrdenie odovzdané ihneď.

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamacii. 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 ochrannej 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 takéto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- mechanickým poškodením tovaru,
- elektrickým prepätím (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
- neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- ak bol tovar alebo jeho časť poškodená počítačovým vírusom apod.,
- ak sa chyba prejavuje iba u softwaru, u ktorého nie je zákazník schopný doložiť legálny spôsob nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softwaru a spotrebného materiálu,
- tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
- tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- pri chybné vykonanom upgrade BIOSu, firmware,
- tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia,
- 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 reklamácií 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.

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 Pronsetom. Na vykonanie platenej opravy možno pristúpiť len po výslovnom súhlase kupujúceho (resp. na základe uzatvorenej servisnej zmluvy) urobenom po informovaní podľa predchádzajúcej vety.

7. Znečistený tovar

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

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 chybnjej súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. 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 predávajúcim poskytnutej primeranej lehote, 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 Obchodní 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 (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); 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 kúpnej 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 zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

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.

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. Týmto dojednaniemi 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

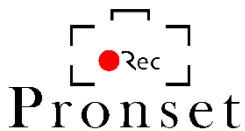
Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál (napr. cartridge, toner, tlačová hlava, tlačový valec, lampa projektorov, batarka, rôzne druhy osvetlenia a podobne) alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, použije sa životnosť miesto záruky za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo, v dobe tovaru alebo počtom použitia, prípadne v počte vytlačených strán 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 Pronset povinný vyznačiť u ponúkaného tovaru, inak nemá možnosť sa tejto životnosti dovolávať.

VI. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 8.9.2021 a ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii ako dokument na www.pronset.com.



Roman Ryšian / Rázusova 61 / 977 01 Brezno

IČO: 53 997 930 / DIČ: 1127653945 / Nie je platcom DPH

+421 908 430 576 | pronset@pronset.com | www.pronset.com

Reklamačný formulár

Kupujúci (spotrebiteľ *):

Meno a priezvisko: _____

Adresa: _____

Tel./e-mail: _____

• Číslo faktúry: _____

• Popis tovaru/služby: _____

• Dátum prevzatia tovaru: _____

• Číslo účtu/kód banky: _____

• Vada produktu(opis): _____

Vzhľadom na uvedené si touto cestou uplatňujem reklamáciu vyššie uvedeného výrobku, ktorý Vám súčasne zasielam. Žiadam Vás v zmysle § 622 a násl. Občianskeho zákonníka o nasledovné:

Začiarknite vhodné políčko:

Odstrániteľná vada:

odstránenie vady

výmena produktu

Neodstrániteľná vada:

výmena produktu

právo odstúpiť od zmluvy

Iné neodstrániteľné vady: požadujem primeranú zľavu z kúpnej ceny

Dátum _____

Podpis _____

* Spotrebiteľ: fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.