Reklamačný poriadok Gigaprint.sk s.r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho Gigaprint.sk s.r.o., IČO:50370294, opisuje a upravuje postup, akým spôsobom pristupovať k reklamácii tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Každý kupujúci je povinný sa oboznámiť s obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom ešte pred objednaním tovaru a svoj súhlas s nimi vyjadrí dokončením objednávky v obchode predávajúceho, ktorý ho pred dokončením objednávky na túto skutočnosť upozorní.

2. Záruka

Záruka začína plynúť zásadne od prevzatia veci kupujúcim.

Predávajúci poskytuje záruku:

- na nový tovar v dĺžke 24 mesiacov,
- na otvorený tovar (otvoreným tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý bol rozbalený ale nebol použitý) alebo použitého tovaru (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, na ktorom môžu byť odstránené ochranné prvky a mohol byť použitý za účelom testovania kvality) je záruka 12 mesiacov.

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

3. Záručné podmienky

3.1. Kontrola pri prevzatí

Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní tovaru prekontrolovať, spolu s dopravcom, stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, prípadné poškodenie krabice). Kupujúci má právo odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnou zmluvou, najmä ak je neúplná alebo poškodená. V prípade, ak takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je potrebné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: info@gigaprint.sk, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dáva však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnou zmluvou.

3.2. Uplatnenie reklamácie

Miestom pre uplatnenie reklamácie je prevádzka Gigaprint.sk, Kuzmányho 30, 91101 Trenčín. Reklamáciu nie je možné uplatniť na partnerských odberných miestach doručovateľských spoločností.

Reklamáciu je možné uplatniť:

- zaslaním tovaru na adresu prevádzky predávajúceho. Tovar musí byť riadne zabalený v pôvodnom obale (ak nie je k dispozícii pôvodný obal, tak v inom vhodnom obale), aby nedošlo počas prepravy k jeho poškodeniu (v takom prípade nesie zodpovednosť za poškodenie kupujúci). Zásielka s reklamovaným tovarom musí obsahovať vyplnený reklamačný protokol, ktorý nájdete tu. Bez uvedeného dokladu je znemožnená rýchla identifikácia pôvodu zásielky a chyby tovaru,
- elektronicky, zaslaním emailu na info@gigaprint.sk. Email musí obsahovať číslo objednávky, z ktorej je reklamovaný tovar, krátky opis vzniknutej chyby a fotodokumentáciu (najmä fotografiu číselného označenia každého reklamovaného tovaru napr. čiarový kód, výrobné číslo a pod., fotografiu opísanej chyby napr. hlásenie tlačiarne, chybná tlač a pod.) Predávajúci si vyhradzuje právo vyzvať kupujúceho na doplnenie dokumentácie k reklamácii,
- telefonicky na t.č. 0221 000 012. Operátori zákazníckeho centra kupujúceho informujú o postupe pri vybavení reklamácie.

Doba vybavenia reklamácie nesmie presiahnuť 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pokiaľ sa predávajúci s kupujúcim nedohodnú inak.

3.3. Kompatibilita

Predávajúci negarantuje kompatibilitu predaného spotrebného materiálu s inými, výrobcom alebo dodávateľom neschválenými

odporúčanými zariadeniami, ktorých zoznam je pre kupujúceho uvedený v produktovej karte na internetovej stránke predávajúceho, ibaže je taká kompatibilita podobného tovaru obvyklá. Daný tovar je kompatibilný iba s uvedeným zoznamom.

Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté použitím nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takéto použitie nie je obvyklé. Ďalej sa záruka nevzťahuje na chyby vzniknuté neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, zlou obsluhou alebo použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou zariadenia.

3.4. Výluka z reklamácie

Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky alebo sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku prípadného 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 rozsahu toho, k čomu je určený.

Záruka sa ďalej nevzťahuje na poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto 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,
- tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
- úpravou tovaru zákazníkom (ohýbanie, odlomenie súčastí atď.), ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- pri chybne vykonanom upgrade firmware,
- tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia.

V prípade, ak je predmetom reklamácie spotrebný materiál, tak si predávajúci vyhradzuje právo reklamáciu zamietnuť, ak sa materiál považuje za plne spotrebovaný. Spotrebný materiál sa považuje za plne spotrebovaný, ak podľa ukazovateľa zariadenia bolo využitej aspoň 100% kapacity produktu a to aj v súčte reklamácií rovnakého produktu z jednej objednávky, nikdy však rovnakého produktu z rôznych objednávok.

3.5. Znečistenie tovaru

Predávajúci si vyhradzuje právo zamietnutia reklamácie v prípade, ak je tovar alebo jeho súčasť znečistená (vysypaný toner, vytečená farba z náplne a pod.). Tento bod sa nevzťahuje na reklamáciu tovaru, ktorý bol už pri dodaní znečistený (potrebná fotodokumentácia).

4. Spotrebný materiál

Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál (napr. cartridge, toner, tlačová hlava, optická jednotka, páska do tlačiarne štítkov, štítky a pod.) použije sa životnosť miesto záruky za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo, 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 povinnú Gigaprint.sk uviesť pri ponúkanom tovare, inak nemá možnosť sa tejto životnosti dovolávať.

5. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 1. 10. 2020 a zároveň ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle a predajni predávajúceho alebo ako dokument na www.gigaprint.sk.