

## Reklamačný poriadok spoločnosti TESATEL, s.r.o.

TESATEL, s.r.o. so sídlom Závodie 394, 010 04 Žilina, Slovenská republika, IČO: 363 97 725 vydáva v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a § 619 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, reklamačný poriadok ktorý upravuje podmienky, rozsah a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady telekomunikačných zariadení a zariadení spotrebnej elektroniky a ich príslušenstva predávaných užívateľovi spoločnosťou TESATEL, s.r.o. (ďalej ako „TESATEL“).

### 1. Vymedzenie základných pojmov

- 1.1 Reklamácia je uplatnenie zodpovednosti za vady telekomunikačného zariadenia a zariadenia spotrebnej elektroniky a jeho príslušenstva
- 1.2 Užívateľ je fyzická alebo právnická osoba, ktorá zariadenia zakúpila pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
- 1.3 Zariadenie je telekomunikačné zariadenie a/alebo zariadenie spotrebnej elektroniky.
- 1.4 Telekomunikačné zariadenie je technické zariadenie určené na vysielanie, prenos, smerovanie, príjem, prepojenie alebo spracovanie signálov a informácií vo forme obrazu, zvuku alebo dát prostredníctvom vedení, rádiovými, optickými alebo inými elektromagnetickými prostriedkami, ako aj pridružené prostriedky.
- 1.5 Zariadenie spotrebnej elektroniky – akékoľvek zariadenie spotrebnej elektroniky zakúpené užívateľom od spoločnosti TESATEL, s.r.o. , napr. televízny prijímač.
- 1.6 Vybavenie reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného zariadenia, výmenou zariadenia, písomná výzva na prevzatie plnenia, vrátenie kúpnej ceny zo zariadenia, vyplatenie primeranej zľavy z ceny zariadenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.
- 1.7 Výmena zariadenia je výmena za zariadenie rovnakej značky a typu. V prípade, ak TESATEL už neponúka zariadenie rovnakej značky a typu, alebo užívateľ s výmenou za zariadenie rovnakej značky a typu nesúhlasí, je TESATEL povinný vrátiť užívateľovi kúpnu cenu, za ktorú ho kúpil pod podmienkou, že užívateľ odstúpi od kúpnej zmluvy a toto vadné zariadenie spoločnosti TESATEL zároveň vráti.

### 2. Záručné podmienky

- 2.1 Pri predaji zariadenia TESATEL zodpovedá za to, že zariadenie zodpovedá technickým normám a všeobecne záväzným právnym predpisom a zodpovedá účelu, ktorý TESATEL pri použití zariadenia uvádza, alebo pre ktorý sa zariadenie obvykle používa. Pri predaji nového zariadenia TESATEL zodpovedá tak za vady, ktoré malo zariadenie pri prevzatí, ako aj za vady, ktoré sa vyskytli po jeho prevzatí v záručnej lehote. Ak nové zariadenie bolo predané za nižšiu cenu, TESATEL nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola cena znížená. Pri použitých zariadeniach TESATEL nezodpovedá za vady vzniknuté ich používaním alebo opotrebením.
- 2.2 Záručná doba je 24 mesiacov a začína plynúť od dátumu prevzatia zariadenia užívateľom (podľa § 621 Občianskeho zákonníka). Práva zo zodpovednosti za vady zariadenia zaniknú, ak sa neuplatnili v uvedenej dobe. Užívateľ má pred odovzdaním zariadenia právo,

aby sa v jeho prítomnosti prekontrolovalo, alebo aby sa jeho činnosť predviedla.

- 2.3 Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď užívateľ po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak TESATEL vymení vadné zariadenie v záručnej dobe za nové, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového zariadenia.
- 2.4 Záruka neplatí, ak užívateľ pri reklamácií nepredloží doklad o zaplatení a/alebo príslušný záručný list s dátumom predaja a pečiatkou predajcu. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamované zariadenie bolo čisté a kompletné.
- 2.5 Záruka poskytovaná spoločnosťou TESATEL sa nevzťahuje najmä na:
  - a) vady zariadenia spôsobené vyššou mocou, ako napr. živelná pohroma,
  - b) vady spôsobené neodborným zásahom užívateľa alebo tretej osoby,
  - c) vady spôsobené nedodržaním pokynov uvedených v užívateľskom manuáli, v návode na použitie, nedodržaním výslovných upozornení poverenej osoby spoločnosti TESATEL,
  - d) vady spôsobené nevhodným umiestnením zariadenia (napr. blízkosť tepelného zdroja, priame slnečné žiarenie, vlhké či inak nevhodné prostredie),
  - e) vady vzniknuté používaním alebo opotrebením zariadenia,
  - f) zariadenia, u ktorého boli porušené prvky ochrany (napr. plomby), boli poškodené alebo pozmenené prvky slúžiace na identifikáciu výrobku,
  - g) zariadenie mechanicky poškodené.

### 3. Práva užívateľa

- 3.1 Užívateľ má právo na reklamáciu vady na zakúpenom zariadení. Toto právo užívateľa sa však nevzťahuje na vadu zariadenia, za ktorú TESATEL nezodpovedá.
- 3.2 Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má užívateľ právo:
  - a) na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie (§ 622, veta prvá Občianskeho zákonníka). Ak je toto právo uplatnené dôvodne, je TESATEL povinný odstrániť vadu najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. V prípade záručnej opravy sa lehota na jej vybavenie počíta odo dňa prevzatia zariadenia príslušným autorizovaným servisným strediskom výrobcu zakúpeného zariadenia (ďalej len „autorizované servisné stredisko“) aj v prípade, že reklamácia bola uplatnená podľa čl. 4 odseku 4.1 na zákazníckom stredisku spoločnosti TESATEL (ďalej len „zákaznícke stredisko“). O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje TESATEL alebo príslušné autorizované servisné stredisko. Ak TESATEL alebo príslušné autorizované stredisko vadu v tejto lehote neodstráni, stane sa vada subjektívne neodstrániteľná; v tomto prípade má užívateľ právo na výmenu zariadenia, na odstúpenie od zmluvy, prípadne právo na zľavu z kúpnej ceny.
  - b) na výmenu zariadenia, alebo ak sa vada týka iba súčasti zariadenia, na výmenu tejto vadnej súčasti (§ 622 ods.2 Občianskeho zákonníka). Toto právo možno uplatniť, ak tým nevzniknú spoločnosti TESATEL neprimerané náklady vzhľadom na cenu zariadenia alebo závažnosť vady.
  - c) na výmenu zariadenia alebo na odstúpenie od zmluvy (§ 623 ods.1, veta druhá Občianskeho zákonníka) – Užívateľ uvedené právo môže uplatniť, ak zariadenie nemôže pre opätovné vyskytnutie sa

- vady po oprave ( tá istá chyba bola v rámci reklamácie najmenej dvakrát odstraňovaná a vyskytne sa opätovne) alebo pre väčší počet vád (súčasne tri odstrániteľné chyby) riadne užívať.
- 3.3 Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, má užívateľ právo:
- a) na výmenu zariadenia alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Toto právo možno uplatniť, ak užívateľ nemôže zariadenie pre neodstrániteľnú vadu riadne užívať ako vec bez vady. Bude záležať na užívateľovi, či si zvolí právo na výmenu zariadenia, alebo na odstúpenie od zmluvy. Po vykonanej voľbe užívateľ nemôže voľbu jednostranne zmeniť, ibaže sa ním zvolené právo stalo nemožným (napr. TESATEL nedisponuje zariadením, ktoré sa svojou výrobnou značkou, typom zhoduje s pôvodne odovzdaným zariadením).
- b) na primeranú zľavu z ceny zariadenia (§ 623, ods.2 Občianskeho zákonníka).
- 3.4 Chyby, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci – zakladajú právo užívateľa na primeranú zľavu z ceny. Opatrovanie charakteristické pre dané zariadenie alebo použitie sa nepovažuje za vadu.
- 3.5 Ak pri reklamácií dôjde k výmene zariadenia, záručná doba začína plynúť znovu od prevzatia nového zariadenia.
- 3.6 Ak sa užívanie zariadenia riadi návodom, TESATEL je povinný poskytnúť užívateľovi návod v slovenskom jazyku. Ak túto povinnosť nesplní, je povinný nahradiť užívateľovi škodu, ktorá z toho vznikla.
- 3.7 V prípade, že sa na vadu zariadenia nevzťahuje záruka, užívateľ si môže dohodnúť podmienky nezáručnej opravy a predpokladanú cenu opravy. Ak sa počas doby opravy vyskytnú také okolnosti, ktoré môžu ovplyvniť dohodnuté podmienky opravy, zvýšenie predpokladanej ceny opravy alebo predĺženie dohodnutej doby opravy, TESATEL je povinný o týchto skutočnostiach užívateľa informovať a vyžiadať si jeho súhlas so zmenenými podmienkami. Ak sa s užívateľom na zmenených podmienkach nedohodne, užívateľ je povinný vyzdvihnúť si zariadenie a zaplatiť spoločnosti TESATEL cenu za už vykonané práce a náhradu vzniknutých nákladov.
- 4.3 Právo na reklamáciu vady uplatní užívateľ predložením pokladničného alebo iného daňového dokladu o jeho kúpe, prípadne iných dokladov vyžadovaných spoločnosťou TESATEL . Spolu s dokladmi predloží užívateľ i zakúpené zariadenie.
- 4.4 Osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie je povinná pri nemôže vyhovieť reklamácií ihneď, alebo sa vôbec nevyhovie reklamácií.
- 4.5 O oprávnenosti reklamácie rozhoduje Zákaznícke stredisko alebo v prípade záručnej opravy, autorizované servisné stredisko podľa odseku 4.1; poverená osoba spoločnosti TESATEL je povinná reklamáciu preveriť a rozhodnúť o jej vybavení ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od uplatnenia reklamácie. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú, nemožno odstrániť. To neplatí, pokiaľ predĺženie lehoty zavinil užívateľ tým, že neposkytol spoločnosti TESATEL na základe jej výzvy potrebnú súčinnosť.
- 4.6 TESATEL je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, zariadenie poslať na vlastné náklady na odborné posúdenie. TESATEL je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať poslanie alebo výsledky odborného posúdenia. Odborným posúdením je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou.
- 4.7 Osoba oprávnená na vybavovanie reklamácie je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Užívateľ je povinný v dobe určenej spoločnosťou TESATEL prevziať reklamované zariadenie a prevzatie potvrdiť svojím podpisom, uviesť deň prevzatia a stav zariadenia.
- 4.8 TESATEL je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.
- 4.9 Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácií má TESATEL právo požadovať od užívateľa poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom.

#### 4. Uplatnenie a vybavenie reklamácie

- 4.1 Miestom na uplatnenie reklamácie užívateľa je zákaznícke stredisko, na ktorom si užívateľ zariadenie zakúpil alebo najbližšie zákaznícke stredisko. Ak je však na vykonanie záručnej opravy uvedený v záručnom liste iný podnikateľ (autorizované servisné stredisko), uplatní si užívateľ právo na opravu priamo v niektorom z autorizovaných servisných stredísk, ak je v mieste sídla zákazníckeho strediska alebo v mieste pre kupujúceho bližšom. Pokiaľ užívateľ nemôže svoje právo uplatniť na tomto zákazníckom stredisku, ani v autorizovanom servisnom stredisku, je oprávnený svoju reklamáciu uplatniť v ktorejkoľvek prevádzkarni spoločnosti TESATEL, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané zariadenia. V prípade, že užívateľ uplatnil právo na záručnú opravu v autorizovanom servisnom stredisku, spoločnosť TESATEL sa zaväzuje bezodkladne odovzdať reklamované zariadenie autorizovanému servisnému stredisku.
- 4.2 Na požiadanie môže užívateľa navštíviť poverená osoba spoločnosti TESATEL, ktorá u neho uskutoční

#### 5. Záverečné ustanovenia

- 5.1 Vzťahy medzi zmluvnými stranami, ktoré nie sú výslovne upravené v tomto reklamačnom poriadku, sa spravujú Občianskym zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov ako i súvisiacimi všeobecne záväznými právnymi predpismi.
- 5.2 Pri uplatňovaní reklamácie správnosti úhrady a kvality poskytovania služieb elektronických komunikácií sa postupuje v zmysle platných Všeobecných podmienok spoločnosti TESATEL.
- 5.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1. apríla 2011.