

## ZÁRUČNÉ PODMIENKY

platné od 1.8.2009

**Kupujúci je povinný prehladnúť tovar bezprostredne po jeho prevzatí.** Ak je zistené mechanické poškodenie výrobku alebo obalu výrobku, je kupujúci povinný vyhotoviť záznam o poškodení za prítomnosti dopravcu. Výhradu k tovaru uvedie kupujúci buď na preberací list, alebo vyhotoví s prepravcom škodový zápis. Zodpovednosť za poškodenie v priebehu prepravy nesie dopravca, nakoľko všetok tovar je poistený. Na základe vyhotoveného záznamu bude zákazníkovi po uzavretí škodnej udalosti s dopravcom poskytnutá primeraná zľava alebo dodaný nový výrobok.

**Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré nebolo zjavné pri prevzatí zásielky,** je nutné uplatniť okamžite po prevzatí zásielky, najneskôr však do 24 hodín od doručenia tovaru. Neskoršie reklamácie mechanického poškodenia výrobku už nie je možné uznať. Pred prvým použitím je kupujúci povinný preštudovať si záručné podmienky výrobcu vrátane slovenského/českého návodu na obsluhu a následne sa týmito informáciami dôsledne riadiť.

**Zákazník je povinný pri prevzatí výrobku (osobnom aj neosobnom) skontrolovať kompletnosť balenia.** Pri doručení kuriérom musí kupujúci spísať reklamačný protokol na mieste o nekompletnosti balenia. Pri osobnom odbere je kupujúci povinný skontrolovať si obsah balenia okamžite, dodatočné reklamácie nebudú akceptované.

**Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním.** Kratšiu životnosť výrobku teda nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.

**V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou** (tzv. 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 požiadaviek kupujúceho buď výmenou tovaru, alebo jeho opravou. Ak taký postup nie je možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny tovaru alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím tovaru 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 tovaru, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe tovaru alebo ak sa nedokáže opak. V prípade rozporu tovaru so zmluvou má spotrebiteľ nárok na tzv. zjednanie nápravy, a to:

- bezplatným uvedením spotrebného tovaru do stavu zodpovedajúceho zmluve prostredníctvom opravy
- primeraným znížením kúpnej ceny
- náhradným dodaním tovaru
- odstúpením od zmluvy

**Najskôr môže spotrebiteľ požadovať od predávajúceho bezplatnú opravu** alebo bezplatné náhradné dodanie spotrebného tovaru. Kupujúci má právo na výmenu tovaru len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerané. O tom, či je vada úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko, a to formou písomného posúdenia tejto vady. Na základe tohto rozhodnutia sa bude postupovať ďalej podľa zákona.

**Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec zakúpená.** Avšak ak existuje iný podnikateľ určený k oprave (autorizované stredisko), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšie, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného k prevedeniu záručnej opravy. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci.

## UPOZORNENIE

Tovar doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reінštalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Zákazník je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie predávajúcim, alebo servisným strediskom, bude ako začiatok reklamačné konania braný dátum od dodania prístupových kódov zákazníkom.

Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal zákazník bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, predávajúci nepreberá zodpovednosť za prípadne poškodenie zariadenia počas prepravy do servisného strediska.

Pokiaľ sa v servisnom stredisku prejaví mechanické poškodenie alebo iné poškodenie, na ktoré sa nevzťahuje záruka, servisné stredisko respektíve predávajúci si môže nárokovať od zákazníka úhradu za diagnostiku a/alebo prepravu zariadenia z a do servisného strediska, prípadne iné náhrady spojené s reklamáciou.

V prípade že servisné stredisko v zariadení zmení software alebo firmware, predávajúci nezodpovedá za zmenu ovládania zariadenia, za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení.

## POSTUP REKLAMÁCIE

### **Pri uplatňovaní reklamácie dodržujte prosím nasledujúci postup:**

Pošlite tovar na určenú adresu spolu s popisom závady, záručným listom - dodacím listom a dokladom o kúpe (podľa požiadaviek v zozname autorizovaných servisných stredísk). Vo vlastnom záujme prosím zasielajte reklamované produkty priamo na daný servis, v prípade zaslania do sídla našej firmy dôjde iba k predĺženiu doby vybavenia reklamácie z dôvodu dodatočnej prepravy.

V prípade, že sa Váš výrobok nenachádza v zozname servisných stredísk pošlite prosím e-mail na [sales@posam.sk](mailto:sales@posam.sk), kde uvediete hlavne typ výrobku, jeho výrobné číslo, číslo faktúry a popis závady. Do 24 hodín Vám budú zaslané informácie (v pracovné dni) o ďalšom postupe (adresa autorizovaného servisného strediska, ktoré je najbližšie Vášmu bydlisku a pod.)

## Zoznam autorizovaných servisných stredísk

Časť reklamovaného tovaru spadá pod autorizované servisné strediská, ktoré sa zaoberajú tak záručnými, ako aj pozáručnými opravami. Takýto tovar, prosím, reklamujte priamo v príslušnom servisnom stredisku, doba reklamácie sa tým výrazne skráti a komunikácia bude jednoduchšia.

ZL = záručný list, SN = výrobné číslo zariadenia/produktu

Značka	Servis	Adresa	Telefón	Internet	Požiadavky
ACER	Acer Czech Republic s.r.o.	Tuřanka 10, CTPark, 627 00 Brno-Slatina	420531027777		ZL, dodací list alebo faktúra
APC - UPS	APC SR		HOTLINE o800 172 063	<a href="http://www.apc.com">http://www.apc.com</a>	ziadosť o RMA cez www
ASUS (NB, LCD)	Asus Czech s.r.o.		421232162621	<a href="http://support.asus.com/service/service.aspx?SLanguage=cs-cz">http://support.asus.com/service/service.aspx?SLanguage=cs-cz</a>	ZL, dodací list alebo faktúra
ASUS (vreckové počítače)	SIL Eastern Europe a.s.	Těšínská 1970/56, 710 00 Ostrava - Slezská Ostrava			
CANON (fotoaparáty)	Pro Laika s.r.o.	Palackého 12, 811 02 Bratislava	+421 (2) 54647792	<a href="http://www.prolaika.deadro.com/">http://www.prolaika.deadro.com/</a>	vyplnený ZL (doklad o kúpe)
EPSON	ASC-SK s.r.o.	Karpatská 3, 811 05 Bratislava	+421 (2) 52625231	<a href="http://www.asc-sk.sk/">http://www.asc-sk.sk/</a>	originál ZL alebo dodací list (výdajka) so SN
EPSON	Prime service, s.r.o.	Čajkovského 8, 984 01 Lučenec	+421(047)4331080	<a href="http://www.primeservice.sk">http://www.primeservice.sk</a>	originál ZL alebo dodací list (výdajka) so SN
EPSON	AP Media	Staré grunty 7, 84104 Bratislava	+421 (2) 6541182	<a href="http://www.apmedia.sk">http://www.apmedia.sk</a>	originál ZL alebo dodací list (výdajka) so SN
FUJITSU SIEMENS	Vyhľadávač servisných stredísk			<a href="http://www.fujitsu-siemens.sk/service/ServiceSearch.jsp">http://www.fujitsu-siemens.sk/service/ServiceSearch.jsp</a>	
HDD	Před reklamací prosím HDD otestujte	Utility pro ověření funkčnosti HDD		<a href="ftp://ftp.atcomp.cz/hdd">ftp://ftp.atcomp.cz/hdd</a>	utility pro otestování HDD
HP (celé portfólio)	PosAm spol. s.r.o.	Odborárska 21, Bratislava	02/49239111	<a href="http://www.posam.sk">www.posam.sk</a>	Dodací list alebo faktúru
HP (IPAQ)			02/68208080		inštrukcie cez telefón, vyzdvihnutie priamo u zákazníka
Hry	Pri problémoch s inštaláciou kontaktujte technickú podporu daného titulu podľa vydavateľa (uvedeného na krabici):				
Hry	CD Projekt Czech			<a href="http://www.cdprojekt.cz/pomoc.asp">http://www.cdprojekt.cz/pomoc.asp</a>	
Hry	Cenega Czech		257189545	<a href="mailto:help@cenega.cz">help@cenega.cz</a>	
Hry	Hypermax			<a href="http://www.hypermax.cz/hx/support">http://www.hypermax.cz/hx/support</a>	
Hry	Cinemax			<a href="http://hry.cinemax.cz/cx/support">http://hry.cinemax.cz/cx/support</a>	
Hry	Playman			<a href="http://www.playman.cz/xbuilder.php?xbi=Support">http://www.playman.cz/xbuilder.php?xbi=Support</a> podpora@playman.cz	
Hry	Top CD			<a href="http://www.topcd.cz/men">http://www.topcd.cz/men</a> u/technicka-pomoc/ help@topcd.cz	
Hry	Electronic Arts	(pondělí až pátek 9.00 – 17.00)	724314443		
IBM - Lenovo	PosAm spol. s.r.o.	Odborárska 21, Bratislava	02/49239111	<a href="http://www.posam.sk">www.posam.sk</a>	Dodací list alebo faktúru
KODAK			00 800 56325 000	<a href="mailto:KdiscSlovak@support.kodak.com">KdiscSlovak@support.kodak.com</a>	kontaktovať callcentrum
LEXMARK	SWISS, s.r.o.	Wolkrova 2, 851 01 Bratislava - Petržalka	421 02 6720 2080		ZL, dodací list alebo faktúra so SN

<b>LG (monitory)</b>	Xpectrum s.r.o.	Račianska 155, 834 15 Bratislava	+421 (2) 44648151	<a href="http://www.xpectrum.sk">http://www.xpectrum.sk</a>	originál ZL alebo dodací list (výdajka) so SN
<b>MICROCOM (modemy)</b>	A.S.E.P. spol. s r.o.	Kopčianska 65, 851 01 Bratislava	02 / 635 34007 -9	<a href="mailto:servis@asep.sk">servis@asep.sk</a>	
<b>MINOLTA (fotoaparáty)</b>	TV-AV elektronik s.r.o.	Hviezdoslavova 9, 01001 Žilina	+421 (041) 5626061	<a href="http://www.tvav.sk">http://www.tvav.sk</a>	dodací list alebo faktúra so SN
<b>MINOLTA (tlačiarne)</b>	Konica Minolta Slovakia, spol. s r.o.			<a href="http://www.konicaminolta.sk/?servisna-starostlivost-kontakt">http://www.konicaminolta.sk/?servisna-starostlivost-kontakt</a>	originál vyplnený ZL
<b>MIO (Digiwalker)</b>	VSP Data, s.r.o.	Údolní 2188, 390 64 Tábor	HOTLINE +420 381 210 899	<a href="mailto:mitac@vspdata.eu">mitac@vspdata.eu</a>	dodací list alebo faktúra
<b>NIKON</b>	GSMobile Slovakia, a.s.	Palackého 12, 811 02 Bratislava	02 / 220 648930	<a href="http://service.gsmobile.com/">http://service.gsmobile.com/</a>	dodací list alebo faktúra so SN, vyplnený ZL
<b>OLYMPUS</b>	OLYMPUS SK Servis Foto	Trnavská 84, 821 02 Bratislava	02 / 44457933, 02 / 44457934	<a href="http://www2.olympus.cz/consumer/208_1562.htm">http://www2.olympus.cz/consumer/208_1562.htm</a>	dodací list alebo faktúra so SN
<b>PHILIPS (monitory)</b>	DATALAN a. s.	Kapitulská 12, Banská Bystrica	048 / 415 3933	<a href="mailto:datalan@datalanbb.sk">datalan@datalanbb.sk</a>	dodací list alebo faktúra so SN
<b>PHILIPS (monitory)</b>	DATALAN a. s.	Popradská 68, Košice	055 / 640 5190	<a href="mailto:datalan@datalanke.sk">datalan@datalanke.sk</a>	dodací list alebo faktúra so SN
<b>PHILIPS (monitory)</b>	DATALAN a. s.	Bytčická 16, Žilina	041 / 500 6230	<a href="mailto:datalan@datalanza.sk">datalan@datalanza.sk</a>	dodací list alebo faktúra so SN
<b>PHILIPS (monitory)</b>	DATALAN a. s.	Púchovská 8, 831 06 Bratislava	02 / 492 07155	<a href="mailto:servis@datalan.sk">servis@datalan.sk</a>	dodací list alebo faktúra so SN
<b>SONY (fotoaparáty)</b>	AVpro s.r.o.	Budovateľská 23, 821 08 Bratislava	02 / 555 72310		doklad o kúpe a vyplnený ZL SONY
<b>SONY (Playstation)</b>	Sony Slovakia, spol. s r.o., TEC Trnava, odd. Service	Trstínska cesta 8, 917 58 Trnava	033 / 5904 193, 033 / 5904 191	<a href="mailto:rastislav.pugzik@eu.sony.com">rastislav.pugzik@eu.sony.com</a>	typ a výrobné číslo prístroja, názov a úplnú adresu firmy, kontaktná osoba, telefon
<b>SONY VAIO</b>	Getronics (Czech Republic) s.r.o.		420 2 967 60422	<a href="http://www.getronics.cz">http://www.getronics.cz</a>	doklad o kúpe a vyplnený ZL SONY
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	SWISS, spol. s r.o.	Hurbanova 6, 974 01 Banská Bystrica	048 / 415 1768		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	Siemens Business Services spol. s r.o.	Rudlovska 53, 974 94 Banská Bystrica	048 / 414 3900		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	Siemens Business Services spol. s r.o.	Einsteinova 11, 851 01 Bratislava	02 / 596 87231		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	SWISS, spol. s r. o.	Wolkrova 2, 851 01 Bratislava - Petržalka	02 / 6720 2080		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	Siemens Business Services spol. s r.o.	Holubyho 12, 040 01 Košice	055 / 622 1296		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	SWISS, spol. s r.o.	Gemerská 3, 040 01 Košice - Železníky	055 / 789 43 58-9		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	Siemens Business Services spol. s r.o.	ul. Priehradka 20, 036 01 Martin	043 / 422 0933		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	Siemens Business Services spol. s r.o.	Piaristická 2, 949 24 Nitra	037 / 654 2281		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	Siemens Business Services spol. s r.o.	Karpatská 3256/15, 058 01 Poprad	052 / 776 5128		dodací list alebo faktúra so SN
<b>TOSHIBA (notebooky)</b>	Siemens Business Services spol. s r.o.	M. R. Štefánika 19, 911 60 Trenčín	032 / 743 7731		dodací list alebo faktúra so SN
<b>XBOX 360</b>	zákaznícka podpora pre Slovensko		HOTLINE 0800 004 557		