



Spoločnosť KODYS SLOVENSKO®, s.r.o., poskytuje ako predávajúci kupujúcemu záruku akosti na dodaný tovar a služby v zmysle príslušných ustanovení zákona 513/1991 Zb Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a nasledujúcich Záručných a reklamačných podmienok.

UPOZORNENIE:

Pred prvým použitím si vždy pozorne prečítajte všetky priložené dokumenty, pokyny na obsluhu, nastavenie a bezpečnostné pokyny. Tovar, resp. zariadenie možno používať len v súlade s jeho špecifikáciou stanovenou výrobcom. Jeho nevhodným používaním či neodborným zasahovaním môže dôjsť k poškodeniu, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa nasledujúcich ustanovení záručných a reklamačných podmienok, na ktoré kupujúci prevzatím tohto tovaru, resp. zariadenia pristúpil.

1 ZÁRUČNÁ DOBA

1.1 Na predané hardvérové zariadenia, príslušenstvo k nim, spotrebný materiál a iné tovary a na realizované služby poskytuje KODYS SLOVENSKO ako predávajúci záruku na vady spracovania a na materiály odo dňa predaja v nasledovných kategóriách (ak nie je dohodnuté inak osobitnou zmluvou):

- a) samostatne funkčné hardvérové zariadenia, ktoré sa nepovažujú za príslušenstvo (snímače, terminály, mobilné tlačiarne Zebra, tlačiarne Honeywell, komponenty bezdrôtovej siete, aplikátory a iné, valce a iné štandardne opotrebiteľné diely), tlačové servery, hardvérové kľúče – 12 mesiacov,
- b) tlačiarne etikiet Zebra (okrem mobilných tlačiarňí a stolových tlačiarňí), tlačiarne plastových kariet – 24 mesiacov,
- c) stolové tlačiarne etikiet Zebra – 36 mesiacov
- d) príslušenstvo označené výrobným číslom – napr. adaptéry, prevádzače, nabíjacie základne a iné, náhradné diely – 3 mesiace,
- e) príslušenstvo neoznačené výrobným číslom – napr. káble, zdroje, držiaky a iné – 1 mesiac,
- f) batérie (vzťahuje sa len na výrobné vady, výkon batérie klesá s každým nabíjajúcim cyklom a používaním v extrémnych teplotách) – 12 mesiacov,
- g) tlačové hlavy inštalované v termo/termotransferových tlačiarňach, tlačiarňach plastových kariet – 12 mesiacov, resp. 25 km potlače – podľa toho, čo nastane skôr (vzťahuje sa len na elektroniku tlačovej hlavy, nie na mechanické poškodenie a prirodzené opotrebovanie),
- h) tlačové hlavy inštalované v tlačiarňach plastových kariet – 12 mesiacov
- i) mechanické neelektronické zariadenia doplnkového charakteru – napr. aplikačné kliešte - 6 mesiacov,
- j) spotrebný materiál do tlačiarňí etikiet – termotransferové pásy – 12 mesiacov, etikety - 6 mesiacov (za podmienok skladovania a používania stanovených v špecifikáciách určených výrobcom, resp. dodávateľom),
- k) spotrebný materiál do tlačiarňí kariet – pásy – 24 mesiacov, laminovacie materiály – 12 mesiacov (za podmienok skladovania a používania stanovených v špecifikáciách určených výrobcom, resp. dodávateľom),
- l) konfigurácia zariadení 6 mesiacov.

1.2 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia kupovaných tovarov na základe dodacieho listu, preberacieho či akceptačného protokolu, prepravného dokladu, faktúry, resp. iného adekvátneho podpísaného dokladu.

1.3 Ak sa na určitý tovar vzťahuje odlišná záručná doba, predávajúci túto skutočnosť uvádza v marketingovej a obchodnej dokumentácii ku konkrétnemu produktu, alebo na to kupujúceho vždy vopred písomne upozorní.

1.4 Záručná doba neplynie v čase, keď kupujúci nemôže používať prevzatý tovar pre jeho chyby, za ktoré zodpovedá predávajúci.

1.5 Záručná doba sa prerušuje prevzatím reklamovaného tovaru predávajúcim na vybavenie reklamácie a pokračuje dňom odovzdania opraveného výrobku kupujúcemu. Záručná doba sa predlžuje o čas, ktorý bolo zariadenie v oprave u predávajúceho.

1.6 Ak kupujúci neprevezme opravený výrobok do 5 pracovných dní od prijatia výzvy od predávajúceho, že výrobok je opravený k dispozícii na prevzatie, pokračuje záručná doba dňom, keď predávajúci kupujúceho vyzval k prevzatiu výrobku. Súčasne si predávajúci vyhradzuje právo účtovať kupujúcemu za toto obdobie skladné podľa sadzby stanovenej osobitne v platnom cenníku.

2 ZÁRUČNÉ PODMIENKY

2.1 Dokumentácia pri dodaní

2.1.1 Súčasťou každej dodávky je kompletná dokumentácia, ktorej súčasťou je riadne a úplne vyplnený dodací list, resp. iný dokument obsahujúci náležitosti potvrdzujúce obsah a podmienky prevzatia predmetu plnenia. Prevzatím dodacieho listu kupujúci pristupuje k týmto záručným a reklamačným podmienkam a predávajúci ním potvrdzuje poskytovanie plnej záruky na akosť v prípade reklamácie konkrétneho tovaru, pokiaľ nie je osobitnou dohodou stanovené inak.

2.1.2 Neoprávnene prepisovaný, pozmenený alebo neúplný dodací list je neplatný.

2.1.3 Pri uplatňovaní reklamácie je kupujúci povinný na vyžiadanie predávajúceho predložiť platný dodací list reklamovaného výrobku. V prípade, že kupujúci tento dodací list nepredloží, predávajúci nie je povinný prijať výrobok na reklamačné konanie.

2.2 Rozsah záruky

2.2.1 Záruka sa vzťahuje len na technické poruchy spôsobujúce nefunkčnosť zariadenia, alebo obmedzujúce jeho hlavné funkcie. Záruka zabezpečuje opravu reklamovaného zariadenia a je nasledovne limitovaná:

- a) oprava, nastavenie v zhode s pôvodnými výrobnými špecifikáciami akýchkoľvek zariadení v záruke, ktoré zlyhajú v dôsledku výrobných chyby, pričom boli používané v súlade s operačnými a technickými špecifikáciami definovanými výrobcom,
- b) modernizácia (upgrade) zariadenia podľa uváženia predávajúceho (operačný systém, firmvér, atď.) v prípade, že je to aplikovateľné na daný typ zariadenia, podľa vnútorných pravidiel a na základe interných inžinierskych plánov zmien.

2.2.2 Zákazník prijíma plnú zodpovednosť za softvér a aplikačné dáta a ich adekvátnu zálohu v prípade potreby odovzdania príslušného zariadenia na opravu.

2.2.3 Predávajúci smie použiť nové alebo renovované náhradné diely podľa svojho uváženia. Pokiaľ nie je dohodnuté inak stáva sa vlastníkom všetkých súčastí alebo dielov odstránených zo zariadení.

2.2.4 Záruka sa nevzťahuje na chyby funkčnosti spôsobené:

- a) neodbornou inštaláciou a manipuláciou, chybou operátora, neoprávnenými zmenami produktu alebo pokusom o opravu obsluhou a zanedbanou údržbou,
- b) nevhodnými pracovnými podmienkami (napríklad nadmerné znečistenie alebo kontaminácia ovplyvňujúca výkon zariadenia, obliatie alebo znečistenie produktu tekutinami alebo inými cudzími látkami, nadmerná vlhkosť, prašnosť, pôsobenie chemických exhalátov, nevhodné skladovanie a i.) v rozpore so špecifikáciou stanovenou výrobcom,
- c) neprimeraným zaťažením a používaním v rozpore s technickou dokumentáciou,
- d) bežným fyzickým opotrebovaním a poškodením mechanických častí, krytov a tlačových hláv,
- e) zanesením počítačových vírusov, používaním neautorizovaných programov, nevhodnou konfiguráciou operačného systému, resp. hostiteľských hardvérových prostriedkov,
- f) spojením zariadenia s neschváleným hostiteľským zariadením, montážou alebo demontážou zariadenia a jeho komponentov bez predchádzajúcej konzultácie s pracovníkmi predávajúceho,
- g) používaním iných spotrebných materiálov ako odporúča predávajúci,
- h) napojením zariadenia na neschválený zdroj alebo pripojením na nevyhovujúcu elektrickú sieť,
- i) poškodením pri preprave a preinštalovaní zariadení zákazníkom na iné miesto,
- j) priamym zásahom bleskom, požiarom, záplavou alebo inou prírodnou katastrofou.

2.2.5 Kupujúci má právo požadovať úpravy programového vybavenia vyvinutého preňho predávajúcim drobného charakteru bez zásahu do filozofie a štruktúry programu počas 30 kalendárnych dní od prevzatia programu. Tieto úpravy dodávateľ akceptuje a sú zahrnuté v cene dodaného produktu. Akékoľvek ďalšie úpravy, doplnky, resp. zmeny licenčných podmienok treba prekonzultovať s dodávateľom a budú pokladané za platenú aktualizáciu, resp. úpravu na ďalšiu verziu programu, pokiaľ nie je osobitnou dohodou stanovené inak.

2.2.6 Predávajúci si vyhradzuje právo posúdiť príčinu reklamovanej chyby. V mimoriadne sporným prípadoch, alebo po dohode s kupujúcim predávajúci vyžiada stanovisko výrobcu, ktoré sa akceptuje ako konečné. V takom prípade je kupujúci povinný predložiť okrem reklamovaného výrobku aj používané vzorky, ktoré potvrdzujú nefunkčnosť, alebo ktorých používaním sa chyba zariadenia prejavila.

2.2.7 Každý kupujúci má právo v záručnej dobe požadovať záručnú opravu nefunkčného zariadenia zakúpeného v spoločnosti KODYS SLOVENSKO® po uhradení celej fakturovanej hodnoty. Dodaný tovar je až do zaplatenia celej fakturovanej sumy majetkom predávajúceho. Ak dôvod na reklamáciu nastane pred uhradením celej fakturovanej sumy na základe predchádzajúcej dohody s kupujúcim o osobitnej dobe splatnosti faktúry, predávajúci riadne prijme reklamované zariadenie a zabezpečí jeho opravu. Pokiaľ takáto dohoda nebola prijatá a kupujúci napriek tomu riadne faktúru včas neuhradil, na reklamované zariadenie sa nevzťahujú záručné a reklamačné podmienky.

2.2.8 Záruka akosti poskytovaná predávajúcim sa nevzťahuje na opravy výrobku v prípade, že:

- a) je potrebná výmena opotrebitelných častí alebo príslušenstva, podľa jednotlivých produktových špecifikácií, ktorými sú napríklad batérie, káble, tlačové hlavy, úložné obaly, papier, atď.,
- b) je potrebný zásah, ktorý nemá opravný charakter, ako napr. aktualizácia firmvéru alebo protokolov, preprogramovanie a zmena produktovej konfigurácie a pod.,
- c) ide o zariadenie, ktoré nie je kryté zárukou (produkt tretej strany).

2.2.9 Záruka sa nevzťahuje na reklamácie, pri ktorých sa zistí:

- a) nezhodná modifikácia produktu a jeho konfigurácie,
- b) poškodenie alebo odstránenie originálnych výrobných štítkov (nečitateľné typové a výrobné číslo),
- c) porušenie ochranných pečatí a garančných štítkov, ak bol výrobok takto označený,
- d) poškrabanie, zanesenie alebo poškodenie optických komponentov,
- e) uvoľnenie alebo odstránenie akýchkoľvek súčastí,
- f) poškodenie, zlomenie, zdeformovanie, poškrabanie obrazovky, sklíčka, krytu alebo spínača,
- g) poškodenie alebo zlomenie niektorej plastovej časti (interné alebo externé),
- h) vytrhnutie alebo poškodenie tesnenia, bezpečnostných štítkov, gumičky alebo inej flexibilnej časti,
- i) poškodenie externého kábla,
- j) zničenie alebo poškodenie klávesnice,
- k) používanie batérie s nedostatočnou kapacitou ovplyvňujúcou výkon,
- l) použitie drsných čistiacich látok alebo iných nezhodných čistidiel,
- m) otvorenie alebo opravovanie zariadenia neoprávnenými osobami,
- n) poškodenie dotykovej obrazovky v dôsledku používania neschváleného dotykového pera alebo iného predmetu,
- o) použitie častí, príslušenstva alebo spotrebného materiálu neschváleného alebo nedodaného predávajúcim,
- p) vynútenie opravy v dôsledku použitia batérií alebo príslušenstva bez certifikácie UL.

2.3 Manažérstvo konfigurácie a softvérových prostriedkov

2.3.1 V prípade, že je predmetom dodania aj služba, ktorá obsahuje konfiguráciu zariadenia a nahratie príslušných softvérových prostriedkov, predávajúci garantuje plnú funkčnosť zariadenia alebo systému len v prípade, že do konfigurácie nebolo zasiahnuté. Za zásah do konfigurácie sa považuje akákoľvek zmena v nastaviteľných parametroch zariadenia, ktorá je odlišná od parametrov nastavených pri dodávke zariadenia/služby.

2.3.2 V prípade konfigurácie WLAN komponentov a ďalších hardvérových prostriedkov plynie dňom dodania služby konfigurácie alebo odovzdania predmetu plnenia tzv. skúšobná doba v dĺžke 30 kalendárnych dní. Počas tejto doby má kupujúci právo požadovať zmenu konfiguračných parametrov pre dosiahnutie optimálneho fungovania, ak tieto zmeny nepresahujú rámec objednanej služby alebo predmetu plnenia. Po uplynutí tejto doby kupujúci a predávajúci navzájom potvrdia funkčnosť systému, prípadne jednotlivých jeho komponentov prostredníctvom e-mailu alebo akceptačného protokolu. Týmto krokom nastáva plynulý prechod do fázy záručného servisu. Akékoľvek dodatočné požiadavky na zmenu konfigurácie, ktoré nie sú predmetom poskytovanej záruky na funkčnosť systému, po potvrdení

funkčnosti musia byť kupujúcim samostatne objednané budú predmetom doplnenia podmienok plnenia. Kupujúci má po osobitnom zaškolení nárok na získanie takého prístupu na zariadenie, ktoré mu umožní náhľad do WLAN siete, funkcionality jej komponentov a monitoring stavu mobilných klientskych staníc a ďalších zariadení zahrnutých do tejto služby.

2.3.3 V prípade, že má kupujúci záujem sám spravovať zariadenie s možnosťou zmien konfigurácie, je mu po osobitnom objednanom zaškolení poskytnutý účet s plnými prístupovými právami na zariadenie. V okamihu získania plného prístupu s možnosťou zmien konfigurácie kupujúci nemá ďalej nárok na záruku na funkčnosť systému zo strany predávajúceho a akékoľvek dodatočné zásahy predávajúceho sú poskytované v rámci pozáručného servisu.

2.3.4 V prípade, že zariadenie, na ktorom bola pri dodaní (alebo dodatočne) vykonaná služba konfigurácie, bolo z dôvodu opravy alebo výmeny komponentov vrátené do výrobného stavu (tzv. factory default), má kupujúci nárok na opätovnú konfiguráciu a nahratie softvérových prostriedkov v rámci záruky len v prípade, že dôvod opravy spĺňal podmienky uvedené v 2.2.

2.4 Doba záručnej opravy

2.4.1 Štandardná doba záručnej opravy vykonávanej v servisnom stredisku predávajúceho je do 20 pracovných dní od dňa, kedy bolo zariadenie prijaté do opravy. Táto lehota nie je garantovaná a nezahŕňa prepravu. Predávajúci si vyhradzuje právo upraviť dobu záručnej opravy podľa charakteru reklamovanej chyby, prístupnosti náhradných dielov u výrobcu a svojich prevádzkových podmienok. O konkrétnom priebehu opravy bude kupujúci na vyžiadanie informovaný.

2.4.2 Osobitnou zmluvou s kupujúcim môže byť doba záručnej opravy dohodnutá inak.

2.5 Záruka sprostredkovaná predávajúcim u tretej strany

2.5.1 Pokiaľ si to charakter reklamácie vyžaduje alebo na základe osobitnej dohody s kupujúcim, predávajúci sprostredkuje záručnú reklamáciu u tretej zmluvnej strany, ktorou zo zásady je servisné stredisko výrobcu. V takomto prípade sa režim reklamácie riadi podmienkami stanovenými treťou stranou, o čom bude kupujúci vždy vopred informovaný. S plným znením záručných podmienok zmluvných partnerov sa možno oboznámiť aj na ich internetových stránkach alebo vám ich poskytne na vyžiadanie predávajúci.

3 REKLAMAČNÉ PODMIENKY

3.1 Uplatnenie reklamácie kupujúcim

3.1.1 Kupujúci uplatňuje reklamáciu v servisnom stredisku predávajúceho (pozri čl. 6) odovzdaním kompletného reklamovaného zariadenia. Po predchádzajúcej dohode môže priniesť len jeho časť, resp. komponent. Pri zasielaní tovaru odporúča predávajúci použiť originálny obal. Pri nedodržaní tejto požiadavky nesie kupujúci plnú zodpovednosť za škodu vzniknutú na tovare pri preprave a manipulácii z dôvodu neoriginálneho obalu. Ak bude z tohto dôvodu tovar poškodený, nebude tovar k reklamácií prijatý a bude zaslaný kupujúcemu späť na jeho náklady. Predávajúci má právo odmietnuť prijať tovar do reklamácie v prípadoch, kedy reklamovaný tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nesplňujú základne predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzдание tovaru do reklamačného procesu.

3.1.2 Kupujúci čo najpodrobnejšie informuje o prejavujúcich sa chybách funkčnosti a pokiaľ nie je vopred dohodnuté inak predloží tiež:

- a) doklad o zakúpení výrobku,
- b) platný dodací list,
- c) kompletne príslušenstvo,
- d) materiály dôležité na diagnostiku, posúdenie a odstránenie chýb, napr. vzorky čiarových kódov, ktoré nemožno zariadením snímať, vzorky problematickej tlače a pod.,

3.1.3 Pri reklamovaní tlačovej hlavy je zákazník povinný preukázať používanie výhradne termotransferových pásov schválených alebo dodaných predávajúcim, a to napr. dokladom o nákupe termotransferových pásov, dodacím listom či potvrdením dodávateľa. Uvedené doklady bude predávajúci akceptovať za podmienky, že budú preukazovať nákup termotransferových pásov v množstve potrebnom na potlač spotrebného materiálu za dobu používania tlačiarne s reklamovanou

tlačovou hlavou. Záruku za akosť pri reklamácií tlačovej hlavy možno uznať len v pri preukázaní používania termotransferových pásoch schválených či dodaných predávajúcim.

3.1.4 Náklady na prepravu reklamovaného výrobku do servisného miesta hradí kupujúci. Ak kupujúci požaduje opravu na mieste inštalácie zariadenia a charakter opravy to umožňuje, uhradí cestovné náklady podľa aktuálneho cenníka predávajúceho pre prípady záručných opráv. Ak sa preukáže, že oprava nemôže byť uznaná ako záručná, hradí kupujúci cestovné náklady a opravu (prácu i použité náhradné diely) v plnej výške podľa aktuálneho cenníka predávajúceho.

3.1.5 Predávajúci si vyhradzuje právo posúdiť, či sa na reklamovanú chybu vzťahuje záruka akosti podľa článku 2. Ak sa preukáže, že na reklamovanú chybu výrobku nemožno uplatniť záruku akosti, kupujúci bude o tejto skutočnosti informovaný a po predchádzajúcom súhlase s následnou opravou uhradí aj náklady na odstránenie chyby. V mimoriadne sporných prípadoch predloží predávajúci na vlastné náklady reklamované zariadenie priamo výrobcovi na posúdenie oprávnenosti reklamácie. Obe strany budú rešpektovať stanovisko výrobcu ako konečné a rozhodujúce. Ak nebude reklamácia zariadenia uznaná výrobcom ako záručná, kupujúci uhradí aj náklady na dopravu výrobku k výrobcovi a späť do sídla predajcu a tiež prípadné preukázané náklady výrobcu na posúdenie oprávnenosti reklamácie.

3.2 Vybavenie reklamácie predávajúcim

3.2.1 Počas záručnej doby podľa čl. 1 zabezpečí predávajúci v najkratšom technicky možnom termíne bezplatné odstránenie chyby tovaru opravou, ak je reklamovaná chyba spôsobená výrobnou chybou alebo chybou materiálu podľa čl. 2.

3.2.2 Ak chybu reklamovaného tovaru nemožno odstrániť opravou, predávajúci chybný tovar kupujúcemu vymení v čo najkratšom čase za náhradný adekvátny tovar.

3.2.3 Ak je zariadené vymenené v rámci záruky, predávajúci vykoná nasledovné:

- a) vymení zariadenie s rovnakou alebo ekvivalentnou konfiguráciou,
- b) informuje písomne kupujúceho, ktoré sériové a typové číslo bolo stiahnuté z obehu,
- c) informuje písomne kupujúceho, ktoré sériové a typové číslo bolo poslané ako náhrada.

3.2.4 Ak sa na reklamovanom zariadení preukázateľne prejaví tá istá chyba trikrát a výrobok po oprave naďalej vykazuje tú istú chybu, kupujúci má právo na odstúpenie od zmluvy.

3.2.5 Pri neoprávnenej záručnej reklamácií si predávajúci vyhradzuje právo účtovať všetky vzniknuté náklady spojené s jej vyriešením kupujúcemu, min. však 20,- €.

3.2.6 Pri prevzatí do opravy dostane zákazník Servisný protokol, resp. Príjemku do opravy so špecifikáciou poruchy. Podľa charakteru reklamácie sa pri prevzatí do opravy dohodne i termín jej odstránenia a vrátenia zariadenia zákazníkovi. V prípade potreby originálnych náhradných súčiastok, ktoré nemá predávajúci bežne na sklade, sa doba opravy spresní podľa termínov dodávky týchto súčiastok od výrobcu.

3.2.7 Výmenu reklamovaného zariadenia za iné počas opravy, ak takýto spôsob riešenia reklamácie nie je dohodnutý osobitnou zmluvou, nepokladá predávajúci za štandardný spôsob, a preto sa k nemu nezaväzuje.

4 OCHRANA AUTORSKÝCH A LICENČNÝCH PRÁV PROGRAMOVÝCH PRODUKTOV

4.1 Zákaznícke programové produkty (ďalej len softvér) vyvíjané spoločnosťou KODYS SLOVENSKO® sú chránené proti ich neoprávnenému používaniu, kopírovaniu, šíreniu, resp. inému zneužitiu odporúčemu autorským a licenčným právam v zmysle príslušných ustanovení Autorského zákona a nadväzujúcich právnych noriem.

4.2 V prípade nedodržania zmluvných podmienok (ako napr. neuhradenie faktúry v lehote splatnosti, nelegálne užívanie alebo kopírovanie bez príslušného počtu licencií a pod.) programy automaticky stratia po 30 dňoch funkčnosť a ich používanie bude možné až po splnení dohodnutých obchodných podmienok a po opätovnej aktivácii pomocou aktivačného kľúča.

4.3 Softvér tretej strany dodávaný predávajúcim podlieha všetkým ochranným ustanoveniam príslušných medzinárodných právnych noriem a riadi sa záručnou a licenčnou politikou výrobcu.

5 ZÁRUČNÉ A REKLAMAČNÉ PODMIENKY POZÁRUČNÉHO SERVISU

Spoločnosť KODYS SLOVENSKO® poskytuje ako predávajúci plný pozáručný servis na dodané tovary a služby so zárukou akosti na servisný zásah, opravu, použitý materiál a náhradné diely, alebo na iný zásah vykonaný servisnými technikmi (ďalej len servis), ktorý smeroval k obnoveniu funkčnosti zariadenia, príslušenstva alebo softvéru podľa nasledujúcich podmienok. Za servis sa v tomto zmysle nepokladá reklamácia akosti tovaru alebo zariadenia v záručnej dobe, ktorá sa riadi vyššie uvedenými ustanoveniami.

5.1 Záručná doba servisu

5.1.1 Štandardná záručná doba na servis vykonaný predávajúcim je 3 mesiace a vzťahuje sa na použité náhradné diely a prácu.

5.1.2 Na servis sprostredkovaný predávajúcim v servisnom stredisku výrobcu Zebra sa vzťahuje záručná doba 3 mesiace na tlačiarne a 1 mesiac na ostatné zariadenia v súlade so záručnými podmienkami jeho servisného strediska.

5.1.3 Ak predávajúci sprostredkuje servis v servisnom stredisku inej tretej strany, záručná doba tohto servisu sa riadi podmienkami servisu tohto poskytovateľa, o ktorých bude kupujúci vždy vopred informovaný.

5.1.4 V prípade uzatvorenia osobitnej servisnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim sa záručná doba ako aj ďalšie náležitosti servisných podmienok riadia ustanoveniami tejto zmluvy.

5.1.5 Záručná doba servisu sa predlžuje o čas trvania prípadnej ďalšej opravy. Toto neplatí, ak bol vykonaný servisný zásah, ktorého trvanie nepresiahlo 24 h. Do tohto času sa nezapočítava čas prepravy zariadenia do a zo servisu.

5.2 Servisné podmienky: Štandardný servisný zásah (ďalej len servis) sa riadi nasledujúcimi servisnými podmienkami, pokiaľ kupujúci neuzatvorí s predávajúcim osobitnú servisnú zmluvu.

5.2.1 Štandardný servis poskytuje predávajúci výhradne v servisnom stredisku podľa článku 6, ak nie je osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

5.2.2 Predávajúci zabezpečí uskutočnenie servisu v čo najkratšom čase od nahlásenia, resp. prevzatia zariadenia podľa dohody s kupujúcim. Štandardná doba pozáručnej opravy v servisnom stredisku predávajúceho je do 25 pracovných dní, ak nie je dohodnuté inak a ak to charakter opravy, harmonogram opráv prichádzajúcich do servisného strediska a prevádzkové možnosti predávajúceho umožňujú.

5.2.3 V prípade, že zistenú poruchu nie je možné odstrániť v stanovenom čase, kupujúci má právo požadovať zapožičanie ekvivalentného zariadenia na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie poruchy. Cena za každý deň zapožičania je stanovená podľa aktuálne platného cenníka predávajúceho.

5.2.4 Kupujúci má právo požadovať servis aj v mieste inštalácie, pokiaľ to charakter servisu a prevádzkové možnosti predávajúceho umožňujú. Servis v mieste inštalácie sa uskutočňuje na základe predchádzajúcej dohody o termíne a orientačne oznámenej cene vrátane cestovných nákladov (kilometrovné, iné prevádzkové náklady) podľa aktuálneho cenníka.

5.2.5 Kupujúci nie je povinný uhradiť predávajúcemu cenu použitých náhradných dielov a prácu ak sa preukáže, že ide o záručnú opravu servisu. Pri pozáručnej opravě hradí kupujúci použité náhradné diely a prácu za uskutočnenú opravu v plnej výške. Cena náhradných dielov a práce sa stanovuje podľa aktuálneho cenníka predávajúceho.

5.2.6 Pri každom prevzatí zariadenia do servisného strediska, resp. v prípade požadovaného servisu v mieste inštalácie sa uskutoční základná diagnostika poruchy. Ak sa diagnostikou preukáže, že ide o neoprávnenú reklamáciu (napr. zariadenie nepreukazuje reklamovanú chybu, chyba sa prejavuje len pri neodbornej obsluhu zariadenia a pod.), predávajúci si vyhradzuje právo požadovať od kupujúceho

plnú úhradu nákladov na uskutočnenú diagnostiku a ďalších preukázaných prevádzkových nákladov podľa aktuálneho cenníka, min. však vo výške 20,- €.

5.2.7 Pri prevzatí zariadenia do servisu, resp. ak si to charakter poruchy vyžaduje po prvotnej diagnostike má kupujúci právo požadovať orientačnú informáciu o predpokladanej cene a dobe opravy. Pokiaľ sa pri oprave preukáže, že na odstránenie poruchy bude potrebné použiť iné, resp. ďalšie náhradné diely, že oprava si vyžiada viac času, prípadne že opravu bude potrebné uskutočniť v spolupráci so servisným strediskom výrobcu alebo inej tretej strany, predávajúci je povinný písomne o týchto skutočnostiach informovať vopred kupujúceho. Kupujúci má právo prijať alebo odmietnuť servis za týchto podmienok a oznámiť svoje rozhodnutie písomne predávajúcemu. Ak sa kupujúci rozhodne nerealizovať servis za zmenených podmienok a požaduje vrátenie neopraveného zariadenia, predávajúci si vyhradzuje právo požadovať úhradu už vykonaných diagnostických prác, prípadne iných preukázaných prevádzkových nákladov podľa aktuálneho cenníka predávajúceho, min. však vo výške 20,- €.

5.2.8 Pri každom prevzatí zariadenia do servisu bude vystavená príjemka do opravy, ktorá obsahuje presnú a kompletnú špecifikáciu kupujúceho, prevzatého zariadenia a prejavujúcej sa chyby zariadenia. Kupujúci dostane informačný mail o prijatí do servisu. V prípade servisu v mieste inštalácie predávajúci vystaví servisný protokol. Kupujúci dostane potvrdený jeden z týchto dokumentov. O presnej cene opravy informuje predávajúci kupujúceho písomne formou cenovej ponuky. Následnú opravu zariadenia je možné vykonať až po jej odsúhlasení kupujúcim. Pokiaľ nedôjde k odsúhlaseniu cenovej ponuky do 3 mesiacov od jej zaslania, zariadenie bude vrátené naspäť bez upozornenia. Predávajúci si v tomto prípade vyhradzuje právo požadovať úhradu už vykonaných diagnostických prác, prípadne iných preukázaných prevádzkových nákladov podľa aktuálneho cenníka predávajúceho, min. však vo výške 20,- €.

5.2.9 Náklady spojené s dopravou zariadenia do a zo servisného strediska hradí kupujúci.

5.2.10 Predávajúci potvrdzuje, že pri oprave sa používajú výhradne originálne náhradné diely a iné príslušenstvo dodané s opravou, resp. výrobcom schválené alebo odporúčané.

5.2.11 Predávajúci nepredáva ďalej samostatné náhradné diely, pokiaľ nie je osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

5.2.12 Kupujúci má právo požadovať aj expresný servis a servis mimo štandardného pracovného času. Takýto servis je možné poskytnúť podľa aktuálne platného cenníka služieb predávajúceho.

5.2.13 O ukončení opravy je kupujúci písomne informovaný. Opravené zariadenie sa zaväzuje vyzdvihnúť v servisnom stredisku najneskôr do 5 pracovných dní od prevzatia informácie o ukončení opravy, ak nie je osobitnou dohodou stanovené inak. Prevzatie zariadenia z opravy sa uskutoční na základe výdajky z opravy, ktorej podpisom kupujúci potvrdí funkčnosť opraveného zariadenia a súhlas s použitými náhradnými dielmi a vykázanou prácou. Podpísaná výdajka z opravy spolu s dodacím listom slúžia ako podklad k fakturácii uskutočneného servisu.

5.2.14 Ak kupujúci neprevezme opravené zariadenie do 5 pracovných dní od prijatia výzvy zo servisu, že výrobok je opravený, pokračuje záručná doba dňom, keď predávajúci kupujúceho vyzval k prevzatí zariadenia. Súčasne si predávajúci vyhradzuje právo účtovať kupujúcemu za toto obdobie skladné podľa sadzby stanovenej osobitne v platnom cenníku, alebo priamo poslať opravené zariadenie kupujúcemu na jeho náklady.

5.2.15 Ak si kupujúci neprevezme opravené zariadenie ani v lehote ďalších 6 mesiacov odo dňa, kedy predávajúci vyzval kupujúceho k prevzatí zariadenia, predávajúci si vyhradzuje právo ekologickej likvidácie zariadenia.

5.2.16 Kupujúci má právo požadovať aj servis zariadenia, ktoré opravuje predávajúci, ale nebolo uňho zakúpené. V takom prípade si predávajúci vyhradzuje právo uprednostniť opravu zariadení predtým uňho zakúpených.

5.2.17 V prípade záujmu kupujúceho predávajúci pripraví návrh osobitnej servisnej zmluvy (resp. servisný balíček), ktorou môžu byť ustanovené odlišné servisné podmienky, dohodnutá skrátená doba servisu, predĺžená záruka, poskytnutie náhradného ekvivalentného zariadenia na nevyhnutnú dobu opravy a pod. Servis zariadení zahrnutých do tejto servisnej zmluvy sa bude riadiť podľa ustanovení tejto zmluvy.

5.3 Reklamačné podmienky servisu

5.3.1 Na reklamáciu servisu sa vzťahujú všetky všeobecne záväzné právne normy na uplatňovanie reklamácie u predávajúceho.

5.3.2 Zariadenia, na ktorých boli vykonávané servisné zásahy, môžu byť označené špecifickým identifikačným štítkom opravy (plombou). Záruka zaniká v prípade, že na zariadení vykonávala zásah osoba iná ako servisný technik predávajúceho alebo osoba ním poverená. Mechanické poškodenie plomby bude považované za neoprávnený zásah inej osoby do integrity zariadenia, za ktorý predávajúci nenesie zodpovednosť a nebude akceptovať žiadne reklamácie.

5.3.3 Záruka akosti servisu sa nevzťahuje na novovzniknuté chyby, ktoré sa svojim charakterom líšia od predchádzajúcej, a na chyby vyňaté zo záruky podľa podmienok akceptovaných pri zakúpení (napr. mechanické poškodenia a ich priame alebo nepriame následky). Predávajúci si vyhradzuje právo posúdiť, či ide o opravu predchádzajúcej chyby, na ktorú sa vzťahuje záruka, alebo o novovzniknutú chybu. V sporných prípadoch môže kupujúci i predávajúci požadovať vyjadrenie výrobcu. Vyjadrenie výrobcu, resp. ním poverenej a autorizovanej tretej osoby sa považuje za konečné a rozhodujúce. V prípade, že týmto konaním sa potvrdí neopodstatnenosť reklamácie, reklamujúci hradí náklady spojené s týmto reklamačným konaním.

6 SERVISNÉ STREDISKO

Predávajúci uskutočňuje servis vo svojom **servisnom stredisku**: KODYS SLOVENSKO®, s. r. o. Sliachska 2, 831 02 Bratislava 3

Štandardný pracovný čas servisného strediska: v pracovných dňoch od 8.00 do 16.30 h

tel.: 02 / 4342 3844, 4342 3836, 4341 3103,

e-mail: servis@kodys.sk, system@kodys.sk

IČO: 31387454

IČ DPH: SK2020321193

Zapísaný v OR vedenom OS Bratislava I oddiel: Sro, vložka číslo : 8247/B

7 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

7.1 Kupujúci zadaním riadnej objednávky alebo podpisom kúpnej zmluvy na tovar, resp. služby, prevzatím tovaru, resp. služby na základe dodacieho listu, faktúry, servisného protokolu, akceptačného protokolu prípadne iného adekvátneho dokumentu potvrdzuje súčasne aj súhlas s týmito záručnými a reklamačnými podmienkami spoločnosti KODYS SLOVENSKO®.

7.2 Predávajúci si vyhradzuje právo meniť, resp. dopĺňať tieto záručné a reklamačné podmienky podľa potrieb a v súlade so všeobecne platnými legislatívnymi normami. Aktuálna veria dokumentu je uverejnená na internetovej stránke predávajúceho www.kodys.sk.

7.3 Akékoľvek odchýlky od týchto všeobecných záručných a reklamačných podmienok musia byť riešené osobitnou písomnou dohodou zmluvných strán.

7.4 Platné a účinné dňom 01. 01. 2021

tel.: +421 2 / 4342 3844, 4341 3103, 4342 3836, info@kodys.sk, www.kodys.sk, www.ibcsgroup.com

IČO: 31387454, IČ DPH: SK2020321193,

Bankové spojenie: TATRA BANKA, č. ú.: 2621190133/1100, IBAN: SK62 1100 0000 0026 2119 0133, SWIFT (BIC): TATR SK BX

Zapísaný v OR, Okresný súd Bratislava I, v odd.: Sro, vložka 8247/B

