

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE OSOBY, KTORÉ SÚ SPOTREBITEĽMI

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Zmluvnými stranami, kde na jednej strane je spoločnosť **TEUMT LTD**, so sídlom Level 5, Valley Road 115 A, Birkirkara BKR 9024, Malta, vo veciach týkajúcich sa **TEUMT LTD, organizačná zložka podniku**, so sídlom Moyzesova 4/A, 902 01 Pezinok, Slovenská republika, identifikačné číslo: 52027872, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Po, Číslo vložky: 5350/B, ako prenajímateľ (ďalej len „**Prenajímateľ**“) a na strane druhej ste Vy ako osoba nájomcu, ktorá je objednávateľom Služby a Spotrebiteľom (ďalej len „**Nájomca**“), a to ti uplatňovaní vzájomných práv a povinnosti z väd Predmetu nájmu.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Zmluvy, ktorá vzniká medzi Prenajímateľom a Nájomcom na základe Všeobecných zmluvných podmienok na prenájom tovarov (ďalej len „**VZP**“) a súvisiacich právnych úkonov, na základe ktorých vzniká nájomný vzťah, na základe ktorého si Nájomca prenájíma od Prenajímateľa presne špecifikovaný tovar v danej Objednávke (ďalej len „**Zmluva**“).
- 1.3 Vo veciach neupravených týchto Reklamačným poriadok sa vzájomné práva a povinnosti medzi zmluvnými stranami pri uplatňovaní zodpovednosti za vdy Predmetu nájmu spravuje ustanoveniami VZP a príslušných právnych predpisov.

2. PRÁVA A POVINNOSTI PRI UPLATŇOVANÍ ZODPOVEDNOSTI ZA VADY

- 2.1 Ak sa počas Garančnej doby vyskytnú na Predmete nájmu vady, za ktoré nesie zodpovednosť Prenajímateľ, zabezpečí na svoje náklady opravu Predmetu nájmu, alebo uvedenie Predmetu nájmu do pôvodného technického stavu tak, aby Predmet nájmu bol spôsobilý na dohodnuté užívanie. Túto povinnosť si Prenajímateľ môže splniť aj tým, že poskytne Nájomcovi nový Predmet nájmu v rovnakej kvalite a množstve.
- 2.2 Nájomca má právo uplatniť reklamáciu u Prenajímateľa vo vzťahu k Predmetu nájmu, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo Prenajímateľ, vyskytli sa v Garančnej dobe a vzťahuje sa na ne záruka daná výrobcom Predmetu nájmu a Predmet nájmu bol poskytnutý Prenajímateľom.
- 2.3 Akékoľvek opravy Predmetu nájmu počas celej doby nájmu, a to bez ohľadu na to či za ne nesie zodpovednosť Prenajímateľ alebo Nájomca, sa môžu uskutočňovať výlučne u autorizovaných servisných stredísk odporúčaných na opravy priamo výrobcom Predmetu nájmu alebo Prenajímateľom. Neodborný a svojpomocný servisný zásah sú zakázané a Nájomca nemôže Predmet nájmu opravovať týmto spôsobom. V prípade nesplnenia povinností podľa tohto bodu Prenajímateľ nenesie zodpovednosť za žiadne vady Predmetu nájmu, ktoré sa aj vyskytnú do budúcnosti na Predmete nájmu, nie je oprávnený Predmet nájmu udržiavať v stave spôsobilom na dohodnuté užívanie a z tohto titulu nevznikajú Nájomcovi nároky na vrátenie Kaucie a ani právo na opravu Predmetu nájmu, rovnako končí Garančná doba.
- 2.4 Informácie o autorizovaných servisných strediskách, ktoré realizujú servis Predmetu nájmu sú v dispozícii na stránkach výrobcov Predmetu nájmu, na Webe, sú súčasťou dokumentácie k Predmetu nájmu, na záručnom liste alebo budú Nájomcovi poskytnuté na základe jeho požiadavky, a to telefonicky alebo prostredníctvom elektronickej pošty.
- 2.5 Nájomca je povinný počas doby nájmu, a to vrátane Garančnej doby, udržiavať Predmet nájmu v neporušenom stave zodpovedajúcom primeranému opotrebeniu v súlade s technickým určením Predmetu nájmu. Bežnú údržbu stanovenú návodom na užívanie

Predmetu nájmu od výrobcu je povinný Nájomca uskutočňovať na Predmete nájmu na vlastné náklady, a to počas celej doby nájmu vrátane Garančnej doby. V prípade, že Nájomca nedodrží predpísané úkony a postupu pravidelnej údržby a starostlivosti o Predmet nájmu, Prenajímateľ môže od Zmluvy odstúpiť bez nároku Nájomcu na vrátenie Kaucie.

- 2.6** Nájomca je povinný nahlasovať Prenajímateľovi akékoľvek poškodenie alebo poruchy Predmetu nájmu, a to neodkladne po tom ako sa vyskytnú a odovzdať Predmet nájmu na príslušnom mieste autorizovaného servisu na vykonanie prehliadky Predmetu nájmu, zistenie príčin poškodenia a nefunkčnosti Predmete nájmu a vykonanie opravy.
- 2.7** Nájomca je povinný prípadné poruchy a poškodenia Predmetu nájmu nahlasovať písomne na kontaktných údajoch Prenajímateľa, resp. Obchodného zástupcu a na požiadanie je povinný nahlásené poruchy a poškodenia prípadne potvrdiť, objasniť alebo doplniť v písomnej forme s uvedením presného popisu poruchy a identifikácie Predmetu nájmu. Nahlasovanie väd Predmetu nájmu sa uskutočňuje na predpísanom formulári a musí byť k nemu predložený celý Predmet nájmu vrátane príslušenstva a dokladu o zložení Kaucie a záručný list výrobcu. Nájomca je povinný pri uplatnení väd Predmetu nájmu presne označiť druh a rozsah poruchy Predmetu nájmu. Nájomca má právo obrátiť sa s odstránením vady Predmetu nájmu priamo na autorizovaný servis, avšak vždy musí o tom vyššie uvedeným spôsobom informovať Prenajímateľa, alebo Obchodného zástupcu. Prenajímateľ je povinný prijať reklamáciu Predmetu nájmu v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, alebo prevádzkarni ktorú pre neho zabezpečuje Obchodný zástupca a v ktorej je prijatie reklamácie možné. Prenajímateľ zabezpečí pri prijatí reklamácie prítomnosť osoby poverenej vybavovaním reklamácií v mieste určenom na prijímanie reklamácií.
- 2.8** Nájomca je povinný vady Predmetu nájmu uplatniť u Prenajímateľa alebo poverenej osoby podľa týchto VZP bez zbytočného odkladu o tom ako sa vada na Predmete nájmu vyskytla, inak zaniká jeho právo na bezplatnú opravu Predmetu nájmu.
- 2.9** Nájomca nemá právo uplatniť reklamáciu za vady, o ktorých bol Prenajímateľom v čase uzavretia informovaný alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola Zmluva uzavretá, musel vedieť.
- 2.10** Prenajímateľ nie je povinný prijať na reklamáciu Predmet nájmu nezodpovedajúci hygienickým štandardom.
- 2.11** Konanie o odstránenie väd Predmete nájmu (reklamačné konanie) začína dňom, kedy dôjde k riadnemu a preukázateľnému uplatneniu väd Predmetu nájmu (reklamácie) voči Prenajímateľovi. Ak nedôjde k doručeniu alebo odovzdaniu Predmetu nájmu pri uplatnení väd Predmetu nájmu, Prenajímateľ uplatnené vady Predmetu nájmu vybaví tak, že reklamačné konania zamietne.
- 2.12** Prenajímateľ odporúča Nájomcovi zásielku s reklamovaným Predmetom nájmu poistiť. Predmety nájmu zaslané Prenajímateľovi alebo Obchodnému zástupcovi na dobierku nebudú prebraté.
- 2.13** O prijatí reklamácie vystaví Prenajímateľ alebo ním poverená osoba potvrdenie o prijatí reklamácie, v ktorom budú presne označené vady Predmetu nájmu a poučenie o právach Nájomcu. Potvrdenie bude vystavené vo forme zvolenej Prenajímateľom tak, aby bolo v súlade s právnymi predpismi. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom diaľkovej komunikácie, Prenajímateľ je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Nájomcovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Nájomca má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 2.14** Podľa charakteru poruchy, miery zavinenia Nájomcom a ďalších hľadísk dôležitých pre posúdenie poruchy alebo poškodenia Predmetu nájmu autorizované servisné stredisko posúdi príčiny poruchy a poškodenia zariadenia a podľa toho vyhodnotí či ide o poruchy za ktoré nesie zodpovednosť Prenajímateľ alebo Nájomca. Zároveň sa určí aj spôsobom odstránenia

vady Predmetu nájmu spravidla ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní odo dňa začatia reklamačného konania. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Predmetu nájmu sa určí spôsob odstránenia vady najneskôr do 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania. **2.15** Pri poškodení Predmetu nájmu, ktoré nezodpovedá bežnému užívaniu Predmetu nájmu bude Prenajímateľ pred uvedeným Predmetu nájmu do pôvodného prevádzkyschopného stavu úhradu nákladov na vykonanie opravy, a to v plnom rozsahu. Úhradu nákladov na opravu má právo Prenajímateľ žiadať od Nájomcu vopred, inak nemusí vykonať opravu a Nájomcovi z tohto titulu nevzniká nárok na vrátenie Kaucie a opravu Predmetu nájmu.

- 2.16** V prípade, že za vady Predmetu nájmu nesie zodpovednosť Prenajímateľ, oprava bude vykonaná ihneď, v zložitejších a odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa začatia reklamačného konania.
- 2.17** Po márnom uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Nájomca právo od Zmluvy odstúpiť a žiadať vrátenie Kaucie, ktorá bude znížená o nároky, ktoré vznikli Prenajímateľovi do času skončenia nájmu. **2.18** Prenajímateľ informuje Nájomcu o vybavení reklamácie formou dohodnutou pri prijatí reklamácie (elektronickou poštou alebo listom) a zároveň Nájomcovi spolu s Predmetom nájmu doručí aj reklamačný protokol.
- 2.19** V prípade, že Nájomca uplatní reklamáciu Predmetu nájmu počas Garančnej doby, môže reklamáciu zamietnuť len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „**Odborné posúdenie**“). Bez ohľadu na výsledok Odborného posúdenia nemôže Prenajímateľ požadovať od Nájomcu úhradu nákladov spojených s Odborným posúdením.
- 2.20** Ak Nájomca uplatní reklamáciu Predmetu nájmu po uplynutí Garančnej doby a Prenajímateľ zamietne reklamáciu, osoba, ktorá reklamáciu vybavuje uvedie v doklade o vybavení reklamácie, komu môže Nájomca poslať Predmet nájmu na Odborné posúdenie. V prípade, že Nájomca pošle Predmet nájmu na Odborné posúdenie osobe určenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady tohto Odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Prenajímateľ. Pokiaľ Nájomca preukáže Odborným posúdením zodpovednosť Prenajímateľa za vady Predmetu nájmu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania Odborného posúdenia Garančná doba neplynie. Prenajímateľ je povinný Nájomcovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na Odborné posúdenie, ako všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 2.21** Prenajímateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť Predmet nájmu za iný Predmet nájmu, ktorý bude bezvadný a v rovnakej kvalite a množstve ako bol pôvodný Predmet nájmu.
- 2.22** Ak je reklamácia zamietnutá, nezbavuje to Nájomcu povinností plniť Zmluvu, a teda riadne platiť Ceny a Kauciu a plniť ďalšie povinnosti, ak sa výslovne Zmluvné strany nedohodnú inak.
- 2.23** Nárok Nájomcu na uplatnenie reklamácie a väd Predmetu nájmu u Prenajímateľa zaniká:
- neoznámením zjavných väd Predmetu nájmu pri jeho prevzatí, resp. začatí užívania služby,
 - neodborným zásahom do Predmetu nájmu, neodborným zaobchádzaním s ním alebo zanedbaním riadnej starostlivosti o Predmet nájmu,
 - poškodením Predmetu nájmu pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou, či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci, či iným mechanickým poškodením
- Predmetu nájmu spôsobeným Nájomcom alebo k zásahu neoprávnenou treťou osobou,
- nepredložením dokladu o zaplatení Ceny, zložení Kaucie, dodacieho listu alebo záručného listu, nevyhnutného príslušenstva alebo dokumentácie k Predmetu nájmu,

- iba ak v jednotlivom prípade alebo v príslušných prípadoch Prenajímateľ nepožaduje predloženie týchto dokumentov, e) uplynutím Garančnej doby,
- f) používaním resp. skladovaním Predmetu nájmu v podmienkach, ktoré nezodpovedajú prirodzenému prostrediu Predmetu nájmu, napríklad svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi,
 - g) poškodením Predmetu nájmu v dôsledku neodvratiteľných a/alebo nepredvídateľných udalostí, zhoršením jeho stavu, náhodným zničením, či škodcami,
 - h) poškodzovaním Predmetu nájmu jeho preťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na použitie či inej dokumentácii, všeobecnými zásadami používania, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi.
- 2.24** Prenajímateľ nesie zodpovednosť za vady Predmetu nájmu ani v prípade bežného opotrebenia Predmetu nájmu (alebo jeho časti, príslušenstva či súčastí) spôsobené jeho používaním. Kratšiu životnosť Predmetu nájmu nemožno považovať za vadu a nedá sa ani reklamovať.
- 2.25** Prenajímateľ sa zaväzuje vybaviť reklamáciu a následne ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) výmenou Predmetu nájmu, resp. opätovným poskytnutím Služby,
 - b) opravením Predmetu nájmu,
 - c) vrátením (vyplatením) Ceny/ Kaucie za Službu/ Predmet nájmu,
 - d) poskytnutím primeranej zľavy z Ceny/ Kaucie,
 - e) poskytnutím iného náhradného plnenia určeného Prenajímateľom,
 - f) odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 2.26** Garančná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Nájomca nemohol používať službu/ Predmet nájmu z dôvodu garančnej opravy.
- 2.27** V prípade, že dôjde k výmene Predmetu nájmu Prenajímateľ vydá Nájomcovi doklad so špecifikáciou výmeny, a prípadné ďalšie reklamácie budú uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny Predmetu nájmu začína plynúť nová Garančná doba od prevzatia vymeneného Predmetu nájmu.
- 2.28** Všetky garančné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na ich uplatnenie podľa týchto VZP, vykonávané bezplatne.
- 2.29** Nájomca má právo na výmenu Predmetu nájmu len vtedy, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. O tom, či je vada úmerná, rozhodne autorizované servisné stredisko a to formou písomného posúdenia vady.
- 2.30** Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu Predmetu nájmu, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia Nájomcu a to buď odstránením chyby, alebo výmenou Predmetu nájmu za bezvadný, ak je to možné.
- 2.31** Pokiaľ ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, ktoré bránia tomu, aby mohol Nájomca Predmet nájmu riadne užívať, Prenajímateľ vybaví v závislosti od rozhodnutia Nájomcu podľa týchto VZP reklamáciu nasledujúcim spôsobom:
- a) vymení reklamovaný Predmet nájmu za Predmet nájmu v rovnakej kvalite, v rovnakom stave, s rovnakými parametrami, prípadne za Predmet nájmu vyššej rady v prípade súhlasu Nájomcu s navýšením Kaucie o sumu vo výške rozdielu medzi pôvodnou sumou Kaucie za reklamovaný Predmet nájmu a sumou Kaucie za nový model;
 - b) v prípade, že Nájomca úhradu navýšenej sumy Kaucie odmietne, Prenajímateľ ponúkne vadný Predmet nájmu Nájomcu späť a ponúkne mu zľavu zo sumy Kaucie vo výške 50%.
 - c) Ak Nájomca odmietne prevziať vadný Predmet nájmu bude mu vrátená suma Kaucie.
- 2.32** Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.

- 2.33** Pre účely reklamácie sa za viackrát opakovanú odstrániteľnú vadu považuje výskyt jednej odstrániteľnej vady viac ako dvakrát alebo práve dvakrát pokiaľ pre túto vadu nemôže Nájomca Predmet nájmu riadne užívať.
- 2.34** Pre účely reklamácie sa za väčší počet rôznych odstrániteľných vád považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných vád súčasne.
- 2.35** Nárok Nájomcu na uplatnenie reklamácie Predmetu nájmu sa po odstránení reklamovanej vady vyčerpáva a bez ohľadu na výsledok reklamácie nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
- 2.36** Predmet nájmu doručený na reklamáciu obsahujúci prístupové heslá do systému môže byť vrátený bez opravy nakoľko nie je možná reінštalácia systému zariadenia a odstránenie systémovej poruchy. Nájomca je povinný dané heslá uviesť pri podaní reklamácie, alebo ich odstrániť pred doručením na reklamáciu. Pokiaľ bude zistené blokovanie prístupu po prevzatí reklamácie Prenajímateľom, alebo servisným strediskom a toto blokovanie bude brániť, aby bola vada Predmetu nájmu odstránená, uplatnenie vád Predmetu nájmu bude vybavené tak, že reklamačné konanie bude zamietnuté.
- 2.37** Pokiaľ prevzaté zariadenie odovzdal zákazník bez pôvodného obalu alebo náhradného balenia, Prenajímateľ nepreberá zodpovednosť za prípadne poškodenie Predmetu nájmu počas prepravy do servisného strediska. V prípade že servisné stredisko v zariadení zmení software alebo firmware, Prenajímateľ nezodpovedá za zmenu ovládania zariadenia, za stratu dát, respektíve za škodu spôsobenú stratou dát, ktoré boli uložené v zariadení. Poprosíme zálohujte si dáta zo zariadení s internou pamäťou (mp3, HDD).
- 2.38** V prípade, že Nájomca nebol spokojný s vybavením reklamácie Prenajímateľom alebo keď sa Nájomca obrátil na Prenajímateľa so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Prenajímateľ vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Prenajímateľ porušil jeho práva, má Nájomca právo obrátiť sa na Prenajímateľa so žiadosťou o nápravu. Ak Prenajímateľ na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Nájomca právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je " Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov, tel. č. 051/ 7721 597" resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom príslušným štátnym orgánom. Nájomca je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti.
- 2.39** Povinnosti podľa tohto článku 2. sa vzťahujú na akékoľvek príslušenstvo a súčasti Predmetu nájmu.