

REKLAMAČNÝ PORIADOK GAMO A.S.

GAMO a.s.

Kyjevské námestie 6
974 04 Banská Bystrica
T: +421 48 4372 111
W: www.gamo.sk

IČO: 36033987, DIČ: 2020087498, IČ DPH: SK2020087498
Obchodný register: OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č.550/S
Integrovaný manažérsky systém:
ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2005



I. Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných servisných podmienok spoločnosti GAMO a.s. (ďalej len GAMO) a opisuje akým spôsobom postupovať pri uplatnení si reklamácie zariadení, ktoré spoločnosť GAMO dodáva priamo alebo prostredníctvom siete svojich pobočiek. GAMO ručí, že zariadenia budú po celú dobu záručnej lehoty plne funkčné a budú vyhovovať platným normám deklarovaných výrobcov týchto zariadení. Prevzatím tovaru od GAMO kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom.

Pred uvedením zariadenia do prevádzky je kupujúci povinný oboznámiť sa s návodom na použitie a záručnými podmienkami zariadenia a v prípade potreby vykonať registráciu u výrobcu resp. distribútora zariadenia.

Kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť GAMO súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Kupujúci berie na vedomie, že GAMO nie je zodpovedné za žiadne škody, ktoré kupujúcemu vzniknú počas doby riešenia reklamácie zariadenia.

II. Dĺžka záruky

Dĺžka záručnej doby vychádza zo záručných podmienok výrobcov, resp. distribútorov, riadi sa smernicami spoločnosti a pokiaľ nie je stanovené inak, platia legislatívou Slovenskej republiky stanovené lehoty. Pre podnikateľov v zmysle §2 Obchodného zákonníka sa záručné podmienky riadia zákonom č. 513/1991 Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a pre spotrebiteľov v zmysle §2 ods. a) Zákona o ochrane spotrebiteľa sa záručné podmienky riadia zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník a zákonom č. 250/2007 Z.z, Zákon o ochrane spotrebiteľa. GAMO si vyhradzuje právo zmeny záručných podmienok na základe zmien v záručných podmienkach výrobcov, resp. distribútorov zariadení.

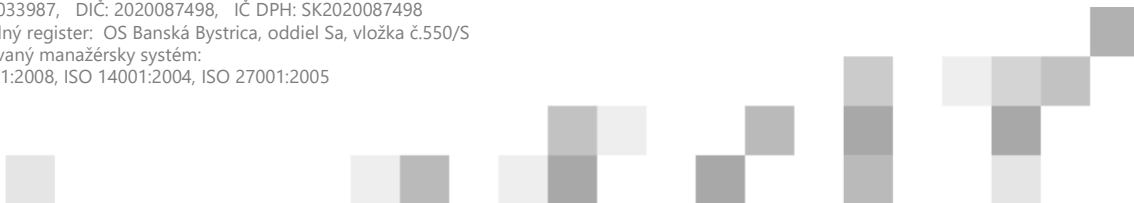
Ako doklad o záruke vystavuje GAMO ku každému zakúpenému tovaru doklad o nákupe (faktúra), súčasťou ktorého je dodací list a Záručné podmienky - skrátené.

Podmienky predĺženej záruky sa riadia a musia byť vždy v súlade so záručnými podmienkami danými výrobcov.

Lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia

Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim. Záručná doba pre spotrebiteľa je spravidla 24 mesiacov, ak nie je povahou výrobku uvedené inak.

Pre podnikateľa je lehota pre uplatnenie práva z vadného plnenia spravidla 12 mesiacov, ak nie je povahou výrobku uvedené inak.



Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená v dokumente Záručné podmienky - skrátené, ktorý je odovzdaný kupujúcemu spolu s faktúrou. Záručná doba sa skladá zo zákonnej doby a prípadne predĺženej záručnej doby. Záručná doba môže byť predĺžená nad rámec zákona na základe platenej služby „Predĺžená záruka“, v rozsahu a za podmienok tejto služby. Výrobca môže poskytnúť záručnú dobu dlhšiu ako je zákonom stanovená doba bezplatne na konkrétne zariadenia alebo ich súčasti, na základe ním uvedených podmienok.

Záručná doba sa ďalej 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.

III. Záručné podmienky

1. Kontrola tovaru pri prevzatí

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie prepravného obalu) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou, resp. objednávkou, s dôvodom nezhody (zásielka je neúplná alebo poškodená). Pokiaľ poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v prepravnom/odovzdávacom protokole prepravcu.

Pri neúplnej alebo poškodenej zásielke je nutné okamžite spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať e-mailom na adresu: info@gamo.sk alebo poštou na adresu GAMO a.s., Kyjevské námestie 6, 974 04, Banská Bystrica. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dáva však GAMO možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou, resp. objednávkou.

2. Uplatnenie reklamácie

Ak nie je uvedené inak, reklamácie sú riešené najbližším servisným strediskom GAMO od kupujúceho. Oprávnené strediská na uplatnenie reklamácie sú: Banská Bystrica, Bratislava, Košice, (kontakty sú uvedené nižšie). Ako miesto uplatnenia reklamácie sa kupujúcemu odporúča najbližšia pobočka alebo pobočka, ktorá realizovala dodávku zariadenia. Ak je však v záručnom liste tovaru uvedený kontakt autorizovaného servisného strediska v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní si kupujúci právo v tomto autorizovanom servisnom stredisku.

Pri žiadosti o reklamáciu je potrebné doložiť:

- Doklad o kúpe zariadenia - kópiu faktúry a dodací list,
- Skrátené Záručné podmienky,
- Popis závady, typové označenie zariadenia a jeho výrobné číslo.
- Kompletné príslušenstvo



Pri nedodaní požadovaných údajov bude doba opravy zariadenia predĺžená o čas potrebný na doplnenie údajov. Táto služba, ktorá je nad rámec záručnej opravy môže byť zákazníkovi spoplatnená.

Ak zákazník používa zariadenie vyrobené GAMO a nezakúpil si ho priamo od GAMO, reklamáciu si môže nárokovať len v tom prípade, ak sa preukáže úplným pôvodným potvrdením o nákupe vystaveným GAMO.

Oprávnené strediská na uplatnenie reklamácie - kontakty:

BANSKÁ BYSTRICA Kyjevské nám. 6 974 04 Banská Bystrica +421 48 437 2800 servis@gamo.sk	BRATISLAVA Kalinčiakova 27 831 04 Bratislava +421 2 4363 7781 servis@gamo.sk	KOŠICE Popradská 68 040 11 Košice +421 55 685 3630 servis@gamo.sk
---	---	--

Kupujúci môže vadný tovar doručiť na reklamáciu osobne, kuriérskou službou alebo poštou. Náklady na prepravu kuriérskou službou, alebo poštou sú plne hradené kupujúcim. Pri takejto preprave musí byť reklamovaný tovar dôkladne zabezpečený, aby nedošlo k jeho poškodeniu. Prepravný obal musí byť označený viditeľne popisom "REKLAMÁCIA". Reklamovaný tovar musí obsahovať kompletne príslušenstvo, kópiu nákupného dokladu, podrobný popis závady a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (spiatočná adresa a telefónne číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru.

Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak. Taktiež odporúčame zvoliť si požadovaný spôsob vybavenia reklamácie (pozri nižšie).

Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením dokladu o nákupe, ak bol v minulosti tovar už reklamovaný, doloží tiež doklad o reklamacii. Tieto dokumenty musia obsahovať rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom tovare (ak tovar je označený sériovým číslom).

Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.

GAMO si vyhradzuje právo využívania externých servisných služieb autorizovaných servisných stredísk výrobcov, ak je to potrebné pri oprave zariadení.



3. Kompatibilita

GAMO negarantuje plnú kompatibilitu predaných súčastí s inými, zamestnancami GAMO, výrobcom či dodávateľom neschválenými súčastami, ani so softwarovými aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola kupujúcim výslovne požadovaná v písomnej objednávke. Je garantovaná kompatibilita tovaru v zmysle zoznamu kompatibility uvedenom výrobcom tovaru v jeho návode, resp. výrobcom aplikácie uvedenom v používateľskej príručke aplikácie.

GAMO negarantuje plnú funkčnosť aplikačného softwaru vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre objednaný operačný systém, ibaže je taká funkčnosť podobného tovaru obvyklá a ak nebolo GAMO pri tovare výslovne uvedené, že je daný tovar funkčný len s uvedeným zoznamom či nie je funkčný s uvedeným zoznamom. Za prípadné problémy spôsobené obmedzenou funkčnosťou aplikácií, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá GAMO žiadnu zodpovednosť.

Ak kupujúci nedodá na reklamáciu okrem tovaru aj jeho príslušenstvo, tak v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy, resp. objednávky bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

4. Výluky zo záruky

Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla tovaru sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ak k poškodeniu tovaru nedôjde pri jeho obvyklom používaní. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou tovaru a nijako neobmedzujú právo zákazníka tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je tovar určený.

Ďalej sa záruka nevzťahuje na nižšie uvedené poškodenia, ktoré sú spôsobené neobvyklými činnosťami kupujúceho a zároveň nie sú povolené v používateľskom návode daného tovaru:

- a. mechanické poškodenie tovaru,
- b. elektrické prepätie (viditeľne spálené súčiastky alebo plošné spoje) s výnimkou bežných odchýlok,
- c. používanie tovaru v prevádzkových podmienkach, ktoré neodpovedajú podmienkam určených GAMO alebo výrobcom,
- d. zanedbanie bežnej údržby,
- e. neodborná inštalácia, zaobchádzanie, obsluha, alebo zanedbanie starostlivosti o tovar,
- f. nesprávnym použitím programového vybavenia, resp. použitím chybného programového vybavenia,
- g. poškodenie tovaru, alebo jeho časti počítačovým vírusom a pod.,
- h. prejavom chyby len u softwaru, ak zákazník nie je schopný doložiť legálny spôsob jeho nadobudnutia, alebo použitím neautorizovaného softwaru a spotrebného materiálu,
- i. tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s používateľskou dokumentáciou alebo všeobecnými zásadami,
- j. prevedenie neodborného zásahu alebo nesprávnym nastavením parametrov tovaru,
- k. tovar, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie atď.), ak chyba bola spôsobená v dôsledku tejto úpravy,

GAMO a.s.

Kyjevské námestie 6
974 04 Banská Bystrica
T: +421 48 4372 111
W: www.gamo.sk

IČO: 36033987, DIČ: 2020087498, IČ DPH: SK2020087498
Obchodný register: OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č.550/S
Integrovaný manažérsky systém:
ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2005



- l. chybné vykonaný upgrade BIOSu, firmware,
- m. tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- n. poškodenie tovaru prepravou, nedodržanie skladovacích podmienok zákazníkom,
- o. použitie nesprávneho alebo chybného programového vybavenia,
- p. použitie neoriginálneho spotrebného materiálu a, ani na prípadné škody ním spôsobené, ak jeho použitie nie je obvyklé, resp. bolo vylúčené v priloženom používateľskom návode tovaru.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, kupujúcim a GAMO výslovne dohodnuté, vymienené alebo spoločnosťou GAMO deklarované, prípadne je možné ich očakávať vzhľadom k obvyklému spôsobu použitia tovaru.

Na software sa vzťahuje záruka výhradne na fyzickú čitateľnosť médií, to znamená, že média nesmú byť poškodené. Odstránením ochranných prostriedkov (fólie, pečate, otvorenie obálky a pod.) sa kupujúci stáva oprávneným užívateľom softwarového produktu akceptujúcim licenčné podmienky výrobcu softwaru. To neplatí, ak je to v rozpore s kúpnu zmluvou (pozri nižšie).

5. Testovanie chyby

Tovar prijatý ako reklamácia bude testovaný len na chybu uvedenú kupujúcim. Definovanie tejto chyby odporúčame písomnou formou. Za písomnú formu sa považuje aj elektronická komunikácia.

V prípade zistenia, že príčinou problémov nie je samotný reklamovaný tovar (napr. počítač), ale dôvodmi sú:

- o nekorektná inštalácia softwaru (operačný systém, antivírusový program)
- o dáta boli poškodené nekorektným správaním sa predávajúcim nedodanej aplikácie (napr. hry, vírusy)
- o dáta boli poškodené kupujúcim, alebo treťou osobou

bude táto reklamácia zamietnutá, alebo v prípade súhlasu zákazníka bude platenou opravou, ktorá bude účtovaná podľa platného cenníka GAMO alebo autorizovaného servisu.

Pred vykonaním platenej opravy je kupujúci informovaný o cene opravy, jej rozsahu a dobe potrebnej na jej vykonanie. Na vykonanie platenej opravy možno pristúpiť len po súhlase kupujúceho. Ak kupujúci neschváli vykonanie platenej opravy reklamovaného tovaru je GAMO oprávnené prefakturovať kupujúcemu náklady daného autorizovaného servisu za diagnostiku chyby a prípadnú dopravu podľa platného cenníka autorizovaného servisu.

6. Záloha dát

GAMO nezodpovedá za prípadnú stratu akýchkoľvek dát zákazníka, preto mu odporúča vykonávať pravidelnú zálohu dát a to najmä pred opravou vadného zariadenia.

Pri oprave pevných diskov obsahujúcich zákaznicke dáta sa postupuje dvomi spôsobmi:



- o ak zákazník nežiada o obnovenie dát na disku, môžu byť tieto dáta vymazané počas testovania funkčnosti disku,
- o ak zákazník žiada aj o obnovenie dát na disku a ak ich záchrana bude úspešná, je táto služba nad rámec štandardných záručných podmienok, a preto bude vykonaná za úplatu.

GAMO sa zaväzuje kupujúcemu, že nepoužije jeho údaje k svojej podnikateľskej činnosti a bude s nimi narábať tak, aby nedošlo k ich prezradeniu tretím stranám.

V prípade riešenia reklamácie tovaru formou jeho výmeny sa pôvodné zariadenie nevracia.

IV. Odmietnutie prijatia na reklamáciu

A. Z dôvodu znečistenia tovaru

GAMO má právo odmietnuť prijať reklamovaný tovar na reklamáciu ak je tovar a/alebo jeho súčasti znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru k reklamačnému konaniu.

B. Z dôvodu zabezpečenia zariadenia

Ak je prístup do zariadenia chránený heslom, gestom alebo iným spôsobom zabezpečenia, je kupujúci pri uplatnení reklamácie povinný túto ochranu zrušiť alebo heslo uviesť v popise závady. V opačnom prípade má GAMO právo odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie. To isté platí, ak je takto chránený BIOS či firmware zariadenia alebo prístup na úložný priestor zariadenia. Bez plného prístupu k zariadeniu nemusí byť možné vykonať opravu či diagnostiku zariadenia. V takomto prípade môže byť reklamačné konanie zahájené, až keď si kupujúci splní povinnosť uvedenú v tomto ustanovení.

Ak je na zariadení aktivovaná ľubovoľná služba, ktorá ho zabezpečuje proti ukradnutiu, je kupujúci povinný túto službu pred uplatnením reklamácie deaktivovať. V opačnom prípade má GAMO právo odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie. V takomto prípade môže byť reklamačné konanie zahájené, až keď si kupujúci splní povinnosť uvedenú v tomto ustanovení.

V. Spôsob vybavenia reklamácie

1. Ak je kupujúcim spotrebiteľ:

- o Zhoda s kúpnuou zmluvou

V prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, resp. objednávkou (ďalej len "rozpor s kúpnuou zmluvou"), má kupujúci právo na to, aby GAMO bezplatne a bez zbytočného odkladu vec uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve, a to podľa požiadavky kupujúceho buď výmenou vecí, alebo jej opravou. Ak nie je takýto postup možný, môže kupujúci požadovať primeranú zľavu z ceny veci alebo od zmluvy odstúpiť. To neplatí, ak kupujúci pred prevzatím veci o rozpore s kúpnuou zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnuou zmluvou sám spôsobil.



Rozpor s kúpnuou zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povaha veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Zhodou s kúpnuou zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, GAMO, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý GAMO pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

Kupujúci spotrebiteľ, má v závislosti na povahe chyby pri uplatnení zákonnej záruky tieto práva:

- o ak ide o chybu odstrániteľnú, právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnéj súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe chyby neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
- o ak ide o chybu neodstrániteľnú, brániacu riadnemu užívaniu tovaru, má právo na výmenu chybného tovaru alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy. Rovnaké práva spotrebiteľovi patria, ak ide síce o odstrániteľné chyby, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie chyby sa považuje najmä, ak rovnaká chyba brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom chýb sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,
- o ak ide o iné neodstrániteľné chyby a spotrebiteľ nepožaduje výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.

V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre chybu, za ktorú bola zľava poskytnutá.

Keď je kupujúcim spotrebiteľ, o reklamácií GAMO rozhodne ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava doba primeraná podľa druhu výrobku či služby potrebná k odbornému posúdeniu chyby. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby GAMO vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Lehotu 30 dní je možné po uplatnení reklamácie predĺžiť po dohovore so spotrebiteľom - takéto predĺženie nesmie byť na dobu neurčitú alebo neprímerane dlhú. Po uplynutí tejto lehoty sa má za to, že chyba na veci skutočne existovala a spotrebiteľ má rovnaké práva, ako by sa jednalo o chybu, ktorú nie je možné odstrániť. Táto doba nie je záväzná pre kupujúceho, ktorý je podnikateľ a teda jeho vzťah s GAMO upravuje Obchodný zákonník.



Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže GAMO vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. GAMO je povinné poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a GAMO ju zamietlo, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša GAMO bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. GAMO je povinné spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

GAMO vydá kupujúcemu spotrebiteľovi písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom bezprostredne od prijatia reklamácie (v prípade osobného uplatnenia je odovzdaný ihneď); GAMO vydá kupujúcemu potvrdenie o dátume, o spôsobe riešenia reklamácie o dobe trvania reklamácie a prípadne o dôvodoch zamietnutia reklamácie.

2. Ak je kupujúcim podnikateľ:

Ak ide o chybu reklamovaného tovaru, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa GAMO s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.

Ak ide o chybu reklamovaného tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, GAMO je oprávnené chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis.

Kupujúci podnikateľ je povinný poskytnúť GAMO primeranú lehotu na odstránenie väd, ak si kupujúci podnikateľ takýto nárok uplatní. Ak si kupujúci podnikateľ nenárokuje zľavu z kúpnej ceny tovaru a ani neurčí primeranú lehotu na odstránenie väd, GAMO oznámi kupujúcemu podnikateľovi lehotu, do ktorej bude vada odstránená. Pokiaľ kupujúci podnikateľ bez zbytočného odkladu neoznámi GAMO svoj nesúhlas, budú v tejto lehote vady tovaru odstránené.



3. Spoločné ustanovenia

Po vyriešení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej lehote vyriešená výmenou tovaru za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie. Doba trvania reklamácie sa počíta od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol kupujúci povinný vec prevziať.

Po vyriešení reklamácie GAMO upozorní kupujúceho o ukončení reklamácie buď telefonicky alebo e-mailom.

V prípade nevyzdvihnutia reklamovaného tovaru do jedného mesiaca od uplynutia doby, kedy mala byť reklamácia vyriešená, a ak bola vyriešená neskôr, tak do jedného mesiaca od upovedomenia o jej vyriešení (t. j. spravidla do 60 dní od dátumu podania reklamácie) je GAMO oprávnené účtovať pri výdaji reklamovaného tovaru finančnú čiastku za jeho uskladnenie. Ak si kupujúci neprevezme reklamovaný tovar ani v lehote 6 mesiacov odo dňa, kedy bol povinný si ho vyzdvihnúť, GAMO si vyhradzuje právo dané zariadenie predať.

Pri výdaji tovaru po vyriešení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bol tovar prijatý na reklamáciu.

Všetky vymenené časti zariadení a zariadenia nahradené v rámci záručnej doby zostávajú majetkom GAMO.

VI. Spotrebný materiál

Ak je predmetom kúpy spotrebný materiál (napr. toner, tlačová hlava, tlačový valec, lampa projektorov, baterka, rôzne druhy osvetlenia a podobne) alebo ak je tento materiál súčasťou zakúpeného tovaru, použije sa životnosť namiesto záručnej doby za akosť. Životnosť môže byť uvedená časovo v dobe životnosti tovaru alebo počtom jeho použitia, 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 tovaru. 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.



VII. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný od 10. 10. 2017 a jeho vydaním sa ruší platnosť predchádzajúcich reklamačných poriadkov. Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v tlačenej forme v sídle a na pobočkách GAMO alebo ako elektronický dokument na www.gamo.sk

Spracoval: Petra Pavlíková, teamleader Zákazníckeho centra

Schválil: Ivan Luby, riaditeľ úseku Systémy a infraštruktúra

GAMO a.s.

Kyjevské námestie 6
974 04 Banská Bystrica
T: +421 48 4372 111
W: www.gamo.sk

IČO: 36033987, DIČ: 2020087498, IČ DPH: SK2020087498
Obchodný register: OS Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka č.550/S
Integrovaný manažérsky systém:
ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2005

