

# Záručné podmienky a reklamačný poriadok

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s Obchodným a Občianskym zákonníkom a je záväzný pre CPO s.r.o. ako predajcu a zákazníka ako kupujúceho.

1. Na tovar je poskytovaná záruka stanovená zákonom alebo podľa vyznačenej záručnej doby na dodacom liste alebo faktúre. V prípade, že sa doba záruky na určitý druh tovaru zmení, nemá táto skutočnosť vplyv na dĺžku záručnej doby už zakúpeného tovaru. Prevzatím tovaru kupujúci akceptuje záručné podmienky výrobcu, ako aj spôsob reklamácie a to bez akýchkoľvek výhrad, tak ako je to nižšie uvedené.
2. Tovar so zárukou nad rámec zákona (viac ako 24 mesiacov) je potrebné reklamovať v pôvodnom balení s kompletným príslušenstvom. Doba vybavenia reklamácie takéhoto tovaru môže ojedinele presiahnuť 30 dní. Predávajúci si tiež vyhradzuje právo na spôsob riešenia reklamácie, výmenou za výkonovo/parametrami podobný výrobok, prípadne za iný tovar v aktuálnej hodnote reklamovaného tovaru. Pri reklamacii nad rámec zákona (viac ako 24 mesiacov) kupujúcemu nevzniká nárok na vrátenie peňazí/odstúpenie od kúpnej zmluvy.
3. **Záruka sa vzťahuje** iba na funkčné poruchy spôsobené výrobnou chybou niektorého dielu veci. Prípadne sa poskytovanie záruky riadi záručnými pokynmi výrobcu.
4. **Záruka sa nevzťahuje**
  - a) na poruchy spôsobené nedodržaním zásad používania
  - b) na poruchy spôsobené nesprávnou konfiguráciou sieťového pripojenia
  - c) na poruchy spôsobené mechanickým poškodením produktu, vrátane náhodného, najmä na poškodenie plastových častí (prasknutie, ulomenie)
  - d) na produkty elektricky poškodené neodborným zásahom, prepätím v sieti, prípadne pôsobením elektrostatického výboja.
  - e) na produkty, na ktorých bola prevedená modifikácia, či iné úpravy elektrických alebo mechanických častí
  - f) na poruchy spôsobené použitím komponentov iných, než odporúčaných výrobcom, alebo dodávateľom, rovnako ako aj opravou či modifikáciou osobami inými, než osobami autorizovanými výrobcom, alebo dodávateľom
  - g) Na poruchy a poškodenia spôsobené prevádzkovaním produktu mimo špecifikácií daných výrobcom.
  - h) na produkty poškodené prírodnými živlami
  - i) na produkty prevádzkované v nevhodnom prostredí a poškodené nevhodnou obsluhou. Tlačové zariadenia sú určené na prevádzkovanie v bežnom kancelárskom prostredí. Nie sú určené na použitie v prašnom, alebo vlhkom prostredí.
  - j) na produkty s poškodenými záručnými plombami, nálepkami poprípade inými ochrannými znakmi, prípadne s odstráneným, alebo poškodeným sériovým číslom
  - k) na firmware (resp. iné predinštalované programové vybavenie) poškodený nesprávnym používaním, alebo zásahom počítačového vírusu, ani na prípadné škody v tomto dôsledku vzniknuté
  - l) na nekompatibilitu komponentov
  - m) na diely spotrebného charakteru spotrebované pred koncom záruky
  - n) na produkty, pri ktorých došlo k znefunkčneniu vplyvom použitia iného ako originálneho spotrebného materiálu

5. **Po zistení poruchy je zákazník povinný okamžite prestať tovar používať a poruchu podľa možnosti čo najskôr nahlásiť**, resp. prekonzultovať s našimi pracovníkmi telefonicky, e-mailom, vyplneným servisným formulárom na stránke [www.cpo.sk](http://www.cpo.sk), alebo osobne na prevádzke.
6. Reklamačné konanie sa začína plynúť prevzatím tovaru pracovníkmi firmy CPO s.r.o.. Pri poslaní reklamovaného tovaru poštou sa reklamačné konanie začína prijatím zásielky našim Servisným oddelením.
7. V prípade oprávnenej reklamácie je reklamácia vybavená v čo najkratšom čase, zvyčajne do 7 až 14 dní, ale najneskôr do 30 dní od prijatia reklamácie.
8. O ukončení reklamačného konania je zákazník oboznámený písomnou formou. Zákazník je povinný si reklamovaný tovar vyzdvihnúť čo najskôr. Po 10 dňoch po oznámení o vybavenej reklamacii bude účtovaný poplatok za skladné 1,00 eura s DPH (20%) za každý deň.

**Pri uplatňovaní záručnej opravy je kupujúci povinný predložiť, prípadne zaslať:**

- a) **reklamovaný tovar** s kompletným príslušenstvom a podľa možnosti v pôvodnom balení. Odporúčame balík poistiť na hodnotu tovaru a ak si to povaha tovaru vyžaduje Označiť ho ako "krehký". Firma CPO s.r.o. nenesie zodpovednosť za prípadné škody spôsobené pri preprave.
- b) **kópiu daňového dokladu o zakúpení a dodacieho alebo záručného listu** (ak bol k tovaru dodaný)

**Balík je nutné viditeľne označiť slovom REKLAMÁCIA.**

**Ak vyššie uvedené podmienky a) a b) nebudú splnené, reklamácia nebude uznaná ako záručná.** V prípade, že bol dodaný poruchový tovar, t.j. nefunguje už pri prvom použití, má kupujúci nárok na výmenu za iný kus. Podmienkou je oznámiť túto skutočnosť do 24 hodín po obdržaní tovaru. Reklamovaný tovar môžete doručiť osobne alebo použite niektorú z prepravných služieb, ktoré doručia balík priamo na pobočku CPO s.r.o. Náklady na dopravu do CPO s.r.o. hradí kupujúci. V prípade oprávnenej reklamácie hradí poštovné pri zaslaní tovaru späť zákazníkovi firma CPO s.r.o.

Pokiaľ pri oprave bude zistená skutočnosť, že porucha výrobku vznikla spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa porucha na výrobku neprejaví je zákazník povinný zaplatiť firme CPO s.r.o. náklady spojené s testovaním a manipuláciou. Tovar bude zákazníkovi vrátený až po uhradení týchto nákladov.

Reklamáciu mechanicky poškodenej veci je kupujúci povinný uplatniť:

— pri osobnom odbere ihneď,  
— pri použití zásielkovej služby alebo iného dopravcu sa reklamácia riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka a zákazník uplatňuje reklamáciu u prepravcu alebo dodávateľa hneď po prevzatí tovaru. Pri prevzatí balíka od prepravcu je zákazník povinný ihneď skontrolovať, či vonkajší obal balíka nie je poškodený. Pokiaľ bol balík alebo jeho obsah poškodený, je potrebné s dopravcom spísať zápisnicu za účelom vymáhania poistného za poškodený tovar.

**Spotrebný materiál:**

- a) spotrebný materiál má záruku 6 mesiacov, keď v priebehu nebola prekročená odporúčaná životnosť na viac než 80 %. Ku chybné kazete je nutné predložiť vzorku tlače, ktorá dokumentuje poruchu a podrobný popis poruchy.
- b) zaschnutie dýz pri tlačových hlavách a atramentových náplní nemá charakter záručnej poruchy
- c) mechanické poškodenie povrchu tlačového alebo fixačného valca, spôsobené vonkajším predmetom, nemá charakter záručnej poruchy
- d) použitím iného spotrebného materiálu, než ktorý je odporúčaný výrobcom (t. j. originál Xerox - toner, valec, atramentová kazeta, tlačová hlava atď.), stráca zákazník záruku na celý stroj.