

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť SILCOM Multimedia SK, s.r.o. so sídlom Jánošíkova 1, 010 01 Žilina (ďalej len „SILCOM“) v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov vydáva tento Reklamačný poriadok, ktorý upravuje práva a povinnosti spoločnosti SILCOM Multimedia SK, s.r.o. a jej zákazníkov.

### A. POJMY A PREDMET REKLAMÁCIE

1. Produktom SILCOM je softvér, príručka, poskytnuté služby ako konzultácie, školenie a servisné služby.
2. Zákazníkom SILCOM sa rozumie fyzická alebo právnická osoba, na ktorú je vystavená licencia na softvér, resp. ktorá si zakúpila služby.
3. Reklamáciou sa rozumie písomne spracovaná námietka, resp. sťažnosť zákazníka voči kvalite produktu SILCOM atiež reklamácia duplicitnej platby.
4. Reklamáciu je možné podať (elektronickou) poštou alebo osobne.
5. Oprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia, ktorej príčinou vzniku bola chyba produktu zavinená zo strany SILCOM.
6. Predmetom reklamácie nie je zlá funkčnosť produktu v dôsledku poškodenia média, resp. inej chyby zo strany klienta.
7. Záručné doby upravuje Občiansky zákonník č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov a začínajú plynúť od prevzatia produktu zákazníkom.

### B. POSTUPY A LEHOTY PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIÍ

#### PRÁVA A POVINNOSTI SILCOM

8. SILCOM prijíma reklamácie vo všetkých pobočkách počas ich prevádzkovej doby. Prevzatie reklamácie a jej obsahu zákazníkovi potvrdí SILCOM písomne (aj elektronickou formou).
9. Zákazník prikladá k reklamácii doklad o zaplatení kúpnej ceny (faktúru) reklamovaného produktu. SILCOM je oprávnená z dôvodu získania doplňujúcich informácií k reklamácii telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať zákazníka a požiadať ho o písomné doplnenie podkladov.
10. O oprávnenosti reklamácie rozhodne SILCOM ihneď, pri zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Po uplynutí tejto lehoty má zákazník rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť.
11. Konečný výsledok rozhodnutia o oprávnenosti reklamácie a spôsobe vybavenia oznámi SILCOM zákazníkovi písomne najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
12. SILCOM v prípade zavinenia chyby softvéru poskytne zákazníkovi verziu bez reklamovanej chyby ato bez zbytočného odkladu, najneskôr však v zákonnej lehote. Ak SILCOM nemá takúto verziu produktu dostupnú, navrhne zákazníkovi iný spôsob riešenia reklamácie a to v zákonnej lehote.
13. Ak SILCOM nevybaví reklamáciu v lehote stanovenej zákonom, zákazník má právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vyplatená kúpna cena za produkt.
14. V prípade neoprávnenej reklamácie môže SILCOM zúčtovať zákazníkovi vzniknuté náklady súvisiace s prešetrením funkčnosti softvéru a náhradou vynaložených nákladov, ktoré vznikli iným sprostredkujúcim inštitúciám, podieľajúcich sa na prešetrení reklamácie.

#### VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI

15. SILCOM nezodpovedá za nefunkčnosť softvéru v dôsledku mechanického alebo iného poškodenia média, resp. nezlučiteľnosť softvéru so softvérom alebo hardvérom klienta po predchádzajúcom informovaní na nevyhnutné

vybavenia zákazníkovho počítača. SILCOM nezodpovedá za reklamáciu softvéru, ak tento bol nainštalovaný na iný, než odporúčaný operačný systém, vrátane toho prípadu, ak operačný systém nainštalovaný na PC nepracuje korektne.

16. SILCOM nezodpovedá ani za chyby softvéru, ktoré vznikli v dôsledku jeho nesprávneho používania (napr. zmazania, prepísania, napadnutia vírusmi) a tiež za chyby spôsobené treťou osobou alebo udalosťou, za ktorú tretia osoba zodpovedá, prípadne za chyby spôsobené neodvrátiteľnou okolnosťou.
17. SILCOM nezodpovedá ani za správnosť výsledkov a údajov dosiahnutých pri aplikácii softvéru v konkrétnych prípadoch, ak majú povahu chýb celkom zrejmych, ktoré možno zistiť obvyklým prekontrolovaním celého postupu. Uvedené platí aj v prípade, ak boli spôsobené chybou v softvéri.

#### **PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA**

18. Zákazník je povinný do 30 dní uhradiť SILCOM všetky náklady súvisiace s preriešením neoprávnenej reklamácie podľa bodu 14 tohto reklamačného poriadku. V prípade nesplnenia tejto lehoty si SILCOM nárokuje 0,05 % z nezaplatenej čiastky za každý deň omeškania.
19. Zákazník je povinný poskytnúť SILCOM úplné a pravdivé údaje o názve, adrese a iné identifikačné údaje na jednoznačnú identifikáciu.
20. Zákazník má právo predložiť SILCOM reklamáciu, ak má pochybnosti o kvalite poskytnutého produktu.

#### **C. RIEŠENIE DUPLICITNÝCH PLATIEB**

21. Duplicitnou platbou sa rozumie: platba za rovnaký produkt uhradená v rovnakej výške, platba za rovnaký alebo alternatívny produkt uhradená v rôznej výške, alebo platba za produkt, ktorá bola uhradená omylom (nejedná sa o duplicitu, ale o platbu, ktorú zákazník učinil bez predchádzajúcej objednávky).
22. Duplicitná platba sa vráti, ak túto skutočnosť zistí SILCOM alebo ak túto skutočnosť zistí zákazník a požiada SILCOM o jej vrátenie.
23. Doba medzi uskutočnením duplicitnej platby a žiadosťou o jej vrátenie, nemôže byť dlhšia ako 3 roky. Doba začína plynúť odo dňa pripísania platby na účet SILCOM.
24. Duplicitná platba sa vráti len vtedy, ak je vo výške dvojnásobku manipulačného poplatku, pričom sa zníži o manipulačný poplatok (podľa platného cenníka ostatných služieb). Duplicitná platba sa vráti na ten bankový účet, z ktorého bola odoslaná.

#### **D. RIEŠENIE SPOROV**

25. Prípadné spory medzi SILCOM a zákazníkom sa riešia dohodou. Ak sa nedosiahne dohoda medzi zúčastnenými stranami, nasleduje pokus o zmier. V prípade neúspechu sa rieši spor súdnou cestou.

#### **E. ZÁVER**

26. SILCOM si vyhradzuje právo na úpravu znenia reklamačného poriadku v závislosti od zmien právnych predpisov alebo od zmeny technických podmienok produktu.
27. Reklamačný poriadok je zverejnený na stránke [www.silcom-multimedia.sk](http://www.silcom-multimedia.sk)
28. Tento reklamačný poriadok nahrádza pôvodný reklamačný poriadok a bude zverejnený najneskôr 1 deň pred na dobudnutím účinnosti.
29. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.10.2010 a platí do vydania nového reklamačného poriadku.