

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE HARDVÉROVÝ TERMINÁL HRON

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok pre hardvérový terminál „HRON“ (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“), upravuje spôsob a podmienky reklamácie väd tovaru zakúpeného podnikateľom či právnickou osobou v rámci poskytovania služieb dochádzkového systému „HRON“ (ďalej len „**Dochádzkový systém**“) našou spoločnosťou **PANTHEON.tech s.r.o.**, so sídlom Mlynské nivy 56, 821 05 Bratislava, IČO: 35 821 779, zapísanou v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č.: 25072/B (ďalej len „**Poskytovateľ**“).
- 1.2. V rozsahu, v akom si vzájomne neodporujú, sa na tieto Reklamačné podmienky vzťahujú aj Všeobecné obchodné podmienky pri poskytovaní služieb dochádzkového systému HRON, dostupné na adrese https://testsite.hron.tech/obchodne_podmienky (ďalej len „**Obchodné podmienky**“). Pokiaľ tento Reklamačný poriadok stanoví odlišne, má táto odlišná úprava prednosť pred Obchodnými podmienkami. Ak nie je stanovené odlišne, vzťahujú sa Obchodné podmienky na tento Reklamačný poriadok v plnom rozsahu.
- 1.3. Obchodné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy špecifikovanej v bode 1.4 Obchodných podmienok (ďalej len „**Zmluva**“), v ktorej Poskytovateľ vystupuje ako poskytovateľ služieb dochádzkového systému HRON, a podnikateľ alebo právnická osoba ako užívateľ a prijímateľ týchto užívateľských práv a služieb (ďalej len „**Užívateľ**“). Pokiaľ Zmluva stanoví odlišne, má táto odlišná úprava prednosť pred podmienkami tohto Reklamačného poriadku. Ak nie je stanovené odlišne, vzťahujú sa na Zmluvu podmienky tohto Reklamačného poriadku v plnom rozsahu.
- 1.4. Užívateľ nie je spotrebiteľom a berie na vedomie, že zmluvný vzťah, ktorý tento Reklamačný poriadok upravuje, nie je spotrebiteľským vzťahom.

2. PREDMET ZÁRUKY

- 2.1. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje výlučne na tovar, ktorý bol zakúpený Užívateľom u Poskytovateľa slúžiaci na prístup do Dochádzkového systému, a to konkrétne hardvérový terminál „HRON“ (ďalej len „**Predmet záruky**“).
- 2.2. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že tento Reklamačný poriadok sa nijakým spôsobom nevzťahuje na samotné Služby Dochádzkového systému, ani na akýkoľvek iný tovar, než ako je Predmet záruky.
- 2.3. Ak tento Reklamačný poriadok, Obchodné podmienky alebo Zmluva neustanovuje inak, práva Užívateľa z väd tovaru sa riadia ust. § 422 a nasl. zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“).

3. ZÁRUČNÁ DOBA

- 3.1. Záručná doba je dvanásť (12) mesiacov (ďalej len „**Záručná doba**“).
- 3.2. Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia Predmetu záruky Užívateľom. V prípade, ak je medzi Zmluvnými stranami dohodnuté dodanie Predmetu záruky na konkrétne miesto určenia, začína Záručná doba plynúť dňom dodania na toto miesto určenia. Ak Užívateľ poruší svoju povinnosť Predmet záruky prevziať, potom Záručná doba začína plynúť dňom, kedy sa Užívateľ ocitol v omeškaní so splnením povinnosti prevziať Predmet záruky.
- 3.3. Vada Predmetu záruky a nároky vyplývajúce z vady Predmetu záruky musia byť uplatnené do konca

Záručnej doby. Uplynutím Záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie v zmysle tohto Reklamačného poriadku.

- 3.4. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej Užívateľ nemohol používať Predmet záruky v dôsledku jeho opravy.
- 3.5. V prípade výmeny Predmetu záruky za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového Predmetu záruky, ale iba na nový Predmet záruky.

4. ZÁRUKA

4.1. Poskytovateľ zodpovedá za to, že Predmet záruky bude počas Záručnej doby spôsobilý na použitie na účel dohodnutý v Zmluve a že si zachová vlastnosti dohodnuté v Zmluve (ďalej len „Záruka“). Ak Zmluva predmetný účel alebo vlastnosti nestanovuje, zodpovedá Poskytovateľ za to, že Predmet záruky bude po Dobu záruky spôsobilý na obvyklý účel a že si zachová obvyklé vlastnosti. Uvedené znamená, že Predmet záruky pri prevzatí:

- a) je v množstve, akosti a vyhotovení, ktoré určuje Zmluva. Ak Zmluva neurčuje akosť alebo vyhotovenie Predmetu záruky, je Poskytovateľ povinný dodať Predmet záruky v akosti a vyhotovení, ktoré sa hodí na účel určený v Zmluve, alebo ak tento účel nie je v Zmluve určený, na účel, na ktorý sa taký tovar spravidla používa;
- b) je zabalený alebo vybavený na prepravu spôsobom určeným v Zmluve. Ak Zmluva neurčuje, ako sa má Predmet záruky zabaliť alebo vybaviť na prepravu, je Poskytovateľ povinný Predmet záruky zabaliť alebo vybaviť na prepravu spôsobom, ktorý je obvyklý pre taký tovar v obchodnom styku, alebo ak nemožno tento spôsob určiť, spôsobom potrebným na uchovanie a ochranu tovaru;
- c) nemá právne vady. To znamená, že Predmet záruky pri prevzatí nie je zaťažený právom tretej osoby, ibaže Užívateľ s týmto obmedzením prejavil súhlas. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností platí, že duševné a/alebo priemyselné vlastníctvo Poskytovateľa a/alebo výrobcu k Predmetu záruky nepredstavuje právnu vadu.

4.2. Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:

- a) nepredložením príslušenstva, dokumentácie alebo dokladu o zaplatení k reklamovanému Predmetu záruky;
- b) neoznámením zjavných chýb pri prevzatí reklamovaného Predmetu záruky;
- c) uplynutím Záručnej doby Predmetu záruky;
- d) mechanickým poškodením Predmetu záruky spôsobeným Užívateľom, jeho zamestnancami alebo tretími osobami s vedomím Užívateľa;
- e) používaním alebo skladovaním Predmetu záruky v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu;
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o Predmet záruky;
- g) vykonaním opravy, úpravy a/alebo zásahu do Predmetu záruky bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa;
- h) poškodením Predmetu záruky nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR;
- i) poškodením Predmetu záruky neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami;
- j) poškodením Predmetu záruky náhodnou skazou a náhodným zhoršením;
- k) neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci;
- l) zásahom do Predmetu záruky k tomu neoprávnenej osoby či použitia nesprávneho náradia.

5. UPLATNENIE REKLAMÁCIE

- 5.1.** Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady na Predmete záruky (ďalej len „**Reklamácia**“).
- 5.2.** Užívateľ je povinný Reklamáciu uplatniť u Poskytovateľa bezodkladne (najneskôr do ôsmich dní) od momentu zistenia vady.
- 5.3.** Užívateľ má právo uplatniť si u Poskytovateľa Záruku len na taký Predmet záruky, ktorý:
- vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca alebo dodávateľ alebo Poskytovateľ; a súčasne
 - vzťahuje sa naň Záruka; a súčasne
 - bol zakúpený u Poskytovateľa.
- 5.4.** Užívateľ je povinný vykonať prehliadku Predmetu záruky pri jeho prevzatí. Ak tak neurobí, môže uplatniť nároky z vád, iba ak preukáže, že mal Predmet záruky vady už v čase jeho prevzatia.
- 5.5.** Užívateľ si môže u Poskytovateľa uplatniť Reklamáciu:
- elektronicky, vyplnením a odoslaním reklamačného formulára dostupného na https://hron.tech/Reklamacny_poriadok;
 - v listinnej podobe, vyplnením predtlačeneho reklamačného formulára a jeho následným doručením poštou.
- 5.6.** Z reklamačného formulára musí byť zrejmé:
- ktorý subjekt reklamáciu uplatňuje;
 - označenie Zmluvy, na základe ktorej mu bol poskytnutý Predmet záruky;
 - označenie reklamovaného Predmetu záruky;
 - dátum prevzatia Predmetu záruky;
 - popis a rozsah vady, predmet Reklamácie;
 - požadovaný spôsob vybavenia Reklamácie, a v prípade že tento spôsob zahŕňa platbu na účet Užívateľa, aj špecifikácia bankového kontaktu;
 - dátum a podpis Užívateľa.
- Vzor reklamačného formulára tvorí prílohu a neoddeliteľnú súčasť tohto Reklamačného poriadku.
- 5.7.** Pri uplatnení Reklamácie je Užívateľ povinný predložiť doklad o zakúpení reklamovaného Predmetu záruky.
- 5.8.** Reklamačné konanie pre reklamovaný Predmet záruky sa začína dňom doručenia riadne vyplneného reklamačného formulára vrátane nevyhnutných príloh. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia Reklamácie.
- 5.9.** Poskytovateľ sa zaväzuje vybaviť Reklamáciu v lehote do deväťdesiatich (90) dní odo dňa začiatku reklamačného konania.
- 5.10.** Poskytovateľ si vyhradzuje právo posúdiť oprávnenosť Reklamácie až po preverení predmetného Predmetu záruky servisným technikom Poskytovateľa. Na tento účel Poskytovateľ bezodkladne po začatí reklamačného konania uskutoční servisný výjazd technika na miesto umiestnenia reklamovaného Predmetu záruky. Užívateľ je povinný poskytnúť za účelom zistenia oprávnenosti Reklamácie potrebnú súčinnosť, najmä predložiť reklamovaný Predmet záruky a umožniť jeho prehliadku. Poskytovateľ podľa povahy vady zabezpečí vybavenie Reklamácie na mieste alebo prevezme reklamovaný Predmet záruky na vybavenie Reklamácie.
- 5.11.** V prípade neuznanej Reklamácie si Poskytovateľ vyhradzuje právo účtovať Užívateľovi všetky náklady spojené s posúdením Reklamácie, najmä náklady výjazdu servisného technika a najazdené kilometre.
- 5.12.** Ak je Reklamácia dôvodná, Poskytovateľ vyzve Užívateľa, aby si opravený alebo vymenený Predmet záruky vyzdvihol, prípadne Predmet záruky zašle Užívateľovi na svoje náklady na Užívateľom určenú

adresu. Pokiaľ si povaha vady vyžaduje práce na mieste umiestnenia Predmetu záruky servisným technikom, zabezpečí tieto práce Poskytovateľ na svoje náklady.

6. SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- 6.1. Poskytovateľ je povinný vybaviť Reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- a) odovzdaním opraveného Predmetu záruky;
 - b) výmenou Predmetu záruky;
 - c) vrátením kúpnej ceny z Predmetu záruky;
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny Predmetu záruky;
 - e) písomnou výzvou na prevzatie Poskytovateľom určeného plnenia;
 - f) odôvodneným zamietnutím reklamácie Predmetu záruky.
- 6.2. Konkrétny spôsob vybavenia Reklamácie a rozsah nárokov Užívateľa z vád Predmetu záruky závisí od toho, či ide o odstrániteľnú alebo neodstrániteľnú vadu, a súčasne od toho, či dodaním Predmetu záruky s vadami dochádza k porušeniu Zmluvy podstatným alebo nepodstatným spôsobom.
- 6.3. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa porušenie Zmluvy považuje za podstatné, ak:
- a) je takto vyslovene označené v Zmluve alebo Obchodných podmienkach, alebo
 - b) ide o podstatné porušenie Zmluvy v súlade s ust. § 345 ods. 2 Obchodného zákonníka. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie Zmluvy nie je podstatné.
- 6.4. Voľba medzi nárokmi z vád Predmetu záruky patrí Užívateľovi len za podmienky, že ju bez zbytočného odkladu oznámi Poskytovateľovi v reklamačnom formulári. Uplatnený nárok nemôže Užívateľ meniť bez súhlasu Poskytovateľa. Ak sa však ukáže, že vady Predmetu záruky sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže Užívateľ požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to Poskytovateľa požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu Poskytovateľ oznámil túto skutočnosť.
- 6.5. **Odstrániteľná vada.** Ak ide o vadu, ktorú je možné odstrániť, Poskytovateľ zabezpečí opravu Predmetu záruky. Ak nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môžu sa Zmluvné strany dohodnúť na primeranej zľave z ceny Predmetu záruky. V prípade zľavy nie je možné reklamovanú vadu neskôr opäť reklamovať.
- 6.6. **Neodstrániteľná vada.** Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, Poskytovateľ je oprávnený vadný Predmet záruky vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami.
- 6.7. **Porušenie Zmluvy podstatným spôsobom.** V prípade, ak je dodaním Predmetu záruky s vadami porušená Zmluva podstatným spôsobom, môže Užívateľ:
- a) požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný Predmet záruky, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych vád;
 - b) požadovať odstránenie vád opravou Predmetu záruky, ak sú vady opraviteľné;
 - c) požadovať primeranú zľavu z ceny Predmetu záruky, alebo;
 - d) odstúpiť od Zmluvy.
- 6.7.1. Ak Poskytovateľ neodstráni vady Predmetu záruky v deväťdesiatdňovej lehote na vybavenie Reklamácie alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže Užívateľ odstúpiť od Zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z ceny Predmetu záruky.
- 6.7.2. Ak pri podstatnom porušení Zmluvy Užívateľ včas neoznámi voľbu svojho nároku, má nároky z vád tovaru ako pri nepodstatnom porušení Zmluvy.
- 6.8. **Porušenie Zmluvy nepodstatným spôsobom.** Ak je dodaním Predmetu záruky s vadami Zmluva

porušená nepodstatným spôsobom, môže Užívateľ požadovať:

- a) dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd Predmetu záruky; alebo
- b) zľavu z ceny Predmetu záruky.

- 6.8.1.** Do času, kým Užívateľ neuplatní nárok na zľavu z ceny Predmetu záruky alebo neodstúpi od Zmluvy, je Poskytovateľ povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou Predmetu záruky alebo dodaním náhradného tovaru. Zvoleným spôsobom odstránenia väd však Poskytovateľ nesmie spôsobiť vynaloženie neprimeraných nákladov Užívateľovi.
- 6.8.2.** Ak Poskytovateľ neodstráni vady Predmetu záruky v deväťdesiatdňovej lehote na vybavenie Reklamácie, môže Užívateľ uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od Zmluvy odstúpiť, ak vopred písomne upozorní Poskytovateľa na úmysel odstúpiť od Zmluvy pri určení lehoty podľa Reklamačného poriadku alebo v primeranej lehote pred odstúpením od Zmluvy. Zvolený nárok nemôže Užívateľ bez súhlasu Poskytovateľa meniť.
- 6.8.3.** V prípade, ak Užívateľ požaduje odstránenie väd Predmetu záruky, nemôže pred uplynutím deväťdesiatdňovej lehoty na vybavenie Reklamácie uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody, ibaže Poskytovateľ oznámi Užívateľovi, že nespĺní svoje povinnosti v tejto lehote.
- 6.9.** Oprávnenie Užívateľa na uplatnenie Reklamácie je po tom, ako využil svoje právo a požiadal Poskytovateľa o odstránenie vady Predmetu záruky, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok Reklamácie už Užívateľ nie je oprávnený pre tú istú chybu uplatňovať Reklamáciu opakovane.
- 6.10.** Ak Poskytovateľ ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie Reklamácie, pričom Užívateľ s výsledkom Reklamácie nie je spokojný, môže si uplatniť svoje právo na odstránenie vady Predmetu záruky prostredníctvom súdu.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 7.1.** Poskytovateľ si vyhradzuje právo na jednostrannú zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v tomto Reklamačnom poriadku je splnená zverejnením na webstránke www.hron.tech.
- 7.2.** Ak sa akékoľvek ustanovenie Reklamačného poriadku stane neplatným v dôsledku jeho rozporu s právnymi predpismi Slovenskej republiky alebo právnymi aktmi Európskej únie, nespôsobí to neplatnosť celého Reklamačného poriadku, ale iba dotknutého ustanovenia Reklamačného poriadku.
- 7.3.** Zákazníkovi nevzniká nárok na náhradu ušlého zisku v dôsledku nedostatku vlastností Predmetu záruky, na ktoré sa vzťahuje zľava z ceny Predmetu záruky poskytnutá Poskytovateľom.
- 7.4.** Poskytovateľ limituje svoju zodpovednosť za vzniknutú škodu ako škodu predvídateľnú podľa ust. § 379 druhej vety Obchodného zákonníka vždy maximálne do výšky ceny Predmetu záruky bez DPH, u ktorého bola dôvodne Užívateľom reklamovaná vada.
- 7.5.** Užívateľovi nevzniká nárok na náhradu škody vzniknutej stratou dát, ktorá súvisí s odstránením závady na Predmete záruky.
- 7.6.** V prípade akýchkoľvek nejasností týkajúcich sa tohto Reklamačného poriadku sa môže Užívateľ obrátiť na Poskytovateľa prostredníctvom emailovej adresy Poskytovateľa info@hron.tech.

Príloha č. 1 k Reklamačnému poriadku pre hardvérový terminál „HRON“ – Vzor Reklamačného Formulára

REKLAMAČNÝ FORMULÁR

POSKYTOVATEĽ

Obchodné meno: **PANTHEON.tech s.r.o.**
Sídlo: Mlynské nivy 56, 821 05 Bratislava
IČO: 35 821 779
Zapísaný: Obchodný register Mestského súdu Bratislava III,
oddiel: Sro, vložka č. 25072/B

(ďalej len "Poskytovateľ")

UŽÍVATEĽ

Názov: _____
Sídlo: _____
IČO: _____
Zapísaný: _____

(ďalej len "Užívateľ")

IDENTIFIKÁCIA ZMLUVNÉHO VZŤAHU:

Číslo zmluvy: _____
Dátum uzavretia zmluvy: _____

(ďalej len "Zmluva")

ŠPECIFIKÁCIA REKLAMOVANÉHO TOVARU:

Názov:	Počet Ks:	Dátum prevzatia Užívateľom:

POPIS, ROZSAH VADY, PREDMET REKLAMÁCIE:

NAVRHOVANÝ SPÔSOB VYBAVENIA REKLAMÁCIE

- výmena tovaru
- oprava tovaru
- vyplatenie primeranej zľavy
- vrátenie kúpnej ceny tovaru

ÚČET, NA KTORÝ MAJÚ BYŤ PEŇAŽNÉ PROSTRIEDKY VRÁTENÉ (Len v prípade zvolenia príslušného spôsobu vybavenia reklamácie):

--

V _____, dňa ____ . ____ . _____

Meno a priezvisko:	
Funkcia:	
Podpis:	

