



Bio Metric
Gate

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Článok 1.

Všeobecné ustanovenia

Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho, obchodnej spoločnosti Bio Metric Gate s.r.o., IČO:46162402, so sídlom Hviezdoslavova 54, 900 31 Stupava, Slovenská republika, zapísanej v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd. Sro.,vl.č.72622/B. Reklamačný poriadok sa zaoberá postupom, respektíve spôsobom, akým pristupovať k reklamácií tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

Kupujúci, ktorým môže byť podnikateľ alebo spotrebiteľ, je povinný sa oboznámiť s Reklamačným poriadkom a zároveň aj so Všeobecnými obchodnými podmienkami ešte pred objednaním tovaru. Zároveň berie kupujúci na vedomie povinnosť poskytnúť predávajúcemu, spoločnosti Bio Metric Gate s.r.o., potrebnú súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre vybavenie reklamácie. V opačnom prípade sa lehota na vybavenie reklamácie adekvátne predĺži o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

Uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho kupujúci súhlasí s týmto Reklamačným poriadkom. Definície pojmov obsiahnuté v tomto Reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo Všeobecných obchodných podmienkach. Pokiaľ tento Reklamačný poriadok pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo Všeobecných obchodných podmienkach. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.

Prevzatím tovaru u podnikateľov je okamih jeho odovzdania predávajúcim kupujúcemu, respektíve prvému predajcovi.

V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, je okamihom prevzatia tovaru prevzatie spotrebiteľom od predávajúceho, respektíve prevzatie od dopravcu.

Článok 2.

Dĺžka záruky

Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad, respektíve faktúru – doklad vyplývajúci zo zákona, s uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky, a to názov tovaru, produktové číslo tovaru, dĺžka záruky, dátum predaja, cena, množstvo, sériové číslo, ak je na tovare uvedené, atď.

Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení tovaru, respektíve veci, obsahujúci všetky potrebné uvedené údaje.

Ak je to vzhľadom na poskytovanú záruku potrebné, predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom liste predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

Predĺžená záruka musí byť vždy v súlade so záručnými podmienkami danými výrobcom a s akoukoľvek súvisiacou reklamou, pričom v takom prípade záručný list vždy obsahuje hore uvedené náležitosti a je vydaný v súlade s vyššie uvedenými podmienkami.



Bio Metric
Gate

A/ Lehota pre uplatnenie práv z vadného plnenia

Záručná doba začína plynúť vždy prvým dňom prevzatia tovaru kupujúcim.

V zmysle ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka je záručná doba minimálne 24 mesiacov.

- nový tovar - 24 mesiacov, ak neustanovuje osobitný právny predpis lehotu dlhšiu,
- záručný tovar /DEMO/ - 21 mesiacov (ide o tovar, ktorý bol už používaný, napríklad na prezentáciu, a ktorý následne prešiel výstupnou kontrolou odborníkov a bol takto označený),
- použitý tovar - 12 mesiacov (použitým tovarom sa rozumie takto označený tovar, ktorý je použitý alebo opravovaný bez vady, pričom kompletnosť balenia nebráni plnému užívaniu výrobku).

Pre kupujúceho podnikateľa môže byť lehota pre uplatnenie práva z vadného plnenia upravená odlišne, ak to je u daného typu tovaru výslovne uvedené, takto uvedená lehota má prednosť.

Právnická osoba: Dĺžka záruky pre PO je stanovená podmienkami obsiahnutými v rámcovej zmluve medzi distribútorom a predávajúcim. Podľa obchodného zákonníka platí záruka minimálne 12 mesiacov.

Dĺžku záruky možno pri väčšine produktov predĺžiť prostredníctvom nadštandardnej služby Predĺženie záruky. Dĺžka záručnej doby je vždy vyznačená na záručnom liste. Záručná doba sa skladá zo zákonnej lehoty a prípadne predĺženej záručnej lehoty, ktorá sa riadi len podmienkami danej služby, ktorá je nadštandardná. Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamáci. Práva zo zodpovednosti za chyby tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe. Keď je kupujúci spotrebiteľ, v rámci zákonnej záručnej lehoty sa reklamácie riadia zákonom č.40/1964 Zb., Občiansky zákonník a zákonom č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, obidva zákony v platnom a účinnom znení, s prihliadnutím k spresneniam v tomto Reklamačnom poriadku. U predĺženej lehoty sa reklamácie riadia výhradne týmto Reklamačným poriadkom.

Článok 3.

Záručné podmienky

A/ Kontrola tovaru pri prevzatí

- Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, je povinný a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby si bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, respektíve kusov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu.
- Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnu zmluvou, s tým, že zásielka je neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci prevezme od prepravcu, je potrebné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.
- Neúplnosť alebo poškodenie zásielky je potrebné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: info@biokey.sk, spísať s prepravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom alebo poštou predávajúcemu.
- Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva tovar reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.



Bio Metric Gate

B/ Uplatnenie reklamácie

- Miestom pre uplatnenie reklamácie je sídlo spoločnosti Bio Metric Gate s.r.o., Hviezdoslavova 54, 900 31 Stupava, Slovenská republika.
- Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu zaslať prepravou službou na adresu predávajúceho.
- Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabalený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť viditeľne označený "REKLAMÁCIA" a obsahovať reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva).
- Odporúča sa priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a aktuálne kontaktné údaje kupujúceho.
- Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru.
- Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu, ak bol tovar v minulosti reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamacii. Na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo ako na reklamovanom výrobku (ak tovar sériové číslo má). Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak.

C/ Kompatibilita

- Predávajúci negarantuje plnú funkčnosť aplikačného hardwaru ale ani softwaru vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre objednaný tovar, pokiaľ taká funkčnosť podobného tovaru nie je obvyklá a pokiaľ nebolo predávajúcim 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 technológie, ktoré túto podmienku nespĺňajú, nepreberá predávajúci žiadnu zodpovednosť.
- Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, nesprávneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takéto použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode na použitie.
- Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté zlou obsluhou, neodborným alebo neprímeraným zaobchádzaním, zlým použitím, zlou inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou alebo poškodením účinkami prepätia v rozvodnej sieti (napr. bleskom) s výnimkou bežných odchýlok.
- Kupujúci si je vedomý, že ak nedodá reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeneho príslušenstva, potom v prípade odstúpenia kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.

D/ Výluky

- Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla sa kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, pokiaľ k poškodeniu nedôjde pri obvyklom používaní.
- Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou produktu 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 poškodenia vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie) :

- mechanickým poškodením tovaru,
- elektrickým prepätím,
- používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostrediu, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,



Bio Metric Gate

- neodbornou inštaláciou,
- tovar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami,
- prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov,
- tovar bol upravovaný zákazníkom, ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy,
- tovar bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou,
- použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode.

Tieto obmedzenia neplatia, ak boli vlastnosti tovaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, medzi kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté.

E/ Testovanie chyby

- Tovar zaslaný k reklamácií bude testovaný iba na chybu uvedenú kupujúcim v reklamačnom formulári, v priloženom liste s popisom chyby. Pre uvedenie chyby odporúčame písomnú formu, čím sa rozumie taktiež aj elektronická komunikácia.
- Ak zistí technik, že príčinou problémov nie je reklamovaný tovar ale nekorektná inštalácia, bude účtovaná kontrola podľa platného cenníka servisného strediska.
- Pred vykonaním platenej opravy bude kupujúci informovaný o cene opravy, jej rozsahu a dobe potrebnej na jej vykonanie.
- K vykonaniu platobnej opravy možno pristúpiť len po výslovnom súhlase kupujúceho.
- Ak bude reklamácia zamietnutá, berie kupujúci na vedomie, že je predávajúci oprávnený vyfakturovať kupujúcemu náklady spojené s diagnostikou chyby a dopravu podľa cenníka servisného strediska.

F/ Odmietnutie prijatia do reklamácie pre znečistenie tovaru

- Predávajúci má právo odmietnuť prijatie tovaru do reklamácie v prípadoch, kedy tovar alebo jeho súčasti sú znečistené alebo nespĺňajú základné predpoklady pre hygienicky bezpečné odovzdanie tovaru k reklamačnému konaniu.

G/ Továrenské nastavenie

- Kupujúci je týmto informovaný, že zariadenie má byť odovzdané do reklamácie v továrenskom nastavení.

Článok 4.

Spôsob vybavenia reklamácie

Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.



Bio Metric
Gate

Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Článok č. 5

Nároky z vady tovaru podľa zák. č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení

Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Uplatnené nároky nie je možné meniť bez súhlasu predávajúceho ani ich kumulovať.

Článok č.6

Nároky z väd tovaru podľa zák. č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v platnom znení

Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom (§ 345 ods. 2 Obchodného zákonníka), môže kupujúci:

- a) Požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- b) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny, alebo
- d) odstúpiť od kúpnej zmluvy.

Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru alebo zľavu z kúpnej ceny. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých kupujúci v



Bio Metric
Gate

čase uzavretia zmluvy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť, pokiaľ sa vady netýkajú vlastností tovaru, ktoré tovar mal mať podľa zmluvy .

Ak z obsahu zmluvy alebo záručného vyhlásenia nevyplýva niečo iné, začína záručná doba plynúť odo dňa dodania tovaru. Ak je predávajúci povinný odoslať tovar, plynie záručná doba odo dňa doručenia tovaru do miesta určenia. Záručná doba neplynie po dobu, po ktorú kupujúci nemôže užívať tovar pre jeho vady, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Článok č.7.

Záverečné ustanovenia

- Tento reklamačný poriadok je platný od 14.5.2014.
- Tento reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle spoločnosti Bio Metric Gate s.r.o. Hviezdoslavova 54, 900 31 Stupava , Slovenská republika.
- Tento reklamačný poriadok je verejne dostupný ako dokument na web stránke www.biokey.sk