

Reklamačný poriadok spoločnosti Datasoft Consulting s.r.o.

Spoločnosť Datasoft Consulting s.r.o. so sídlom Baračka 85/87 914 51 Trenčianske Teplice ako distribútor a vlastník majetkových práv k softvérovej aplikácii ISSR (ďalej len „predávajúci“) 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 Datasoft Consulting s.r.o. a jej zákazníkov.

A. POJMY A PREDMET REKLAMÁCIE

1. Produktom dodávateľa je softvér, príručka, poskytnuté služby ako konzultácie, školenie a servisné a inštaláčne služby, poskytnutie pravidelného update softvéru – maintenance, dodávky kompatibilného hardware.
2. Zákazníkom predávajúceho 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 predávajúceho a tiež reklamácia duplicitnej platby.
4. Reklamáciu je možné podať poštou alebo osobne.
5. Oprávnenou reklamáciou sa rozumie reklamácia, ktorej príčinou vzniku bola chyba produktu zavinená zo strany predávajúceho.
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 dodávateľa

8. Predávajúci prijíma reklamácie vo všetkých pobočkách počas ich prevádzkovej doby. Prevzatie reklamácie a jej obsahu zákazníkovi potvrdí predávajúci písomne.
9. Zákazník prikladá k reklamácii doklad o zaplatení kúpnej ceny (faktúru) reklamovaného produktu. Predávajúci je oprávnený 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 Predávajúci 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 Predávajúci zákazníkovi písomne najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

12. Predávajúci v prípade zavinenia chyby softvéru poskytne zákazníkovi verziu bez reklamovanej chyby a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však v zákonnej lehote. Ak Predávajúci nemá takúto verziu produktu dostupnú, navrhne zákazníkovi iný spôsob riešenia reklamácie a to v zákonnej lehote.

13. Ak Predávajúci 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 Predávajúci zúčtovať zákazníkovi vzniknuté náklady súvisiace s prešetrením funkčnosti softvéru a náhradou vynaložených nákladov, ktoré vznikli iným tretím osobám, podieľajúcim sa na prešetrení reklamácie.

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI

15. Predávajúci 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 zákazníkovo počítača. Predávajúci 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. Predávajúci 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 neodvratiteľnou okolnosťou.

17. Predávajúci nezodpovedá ani za správnosť výsledkov a údajov dosiahnutých pri aplikácii softvéru v konkrétnych prípadoch, ak majú povahu chýb celkom zrejmých, ktoré možno zistiť obvyklým prekontrolovaním celého postupu. Uvedené platí aj v prípade, ak boli spôsobené chybou v softvéri.

18. Predávajúci nezodpovedá ani za funkcie softvéru, ktoré nezodpovedajú požiadavkám zákazníka, nakoľko každý klient môže využiť svoje právo na predpredajnú prezentáciu alebo testovaciu verziu softvéru .

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

19. Zákazník je povinný do 30 dní uhradiť predávajúcemu všetky náklady súvisiace s preriešením neoprávnenej reklamácie podľa bodu 14 tohto reklamačného poriadku. V prípade nesplnenia tejto lehoty si dodávateľ nárokuje 0,05 % z nezaplátenej čiastky za každý deň omeškania.

20. Zákazník je povinný poskytnúť predávajúcemu úplné a pravdivé údaje o názve, adrese a inej identifikačnej údaj na jednoznačnú identifikáciu.

21. Zákazník má právo predložiť predávajúcemu reklamáciu, ak má pochybnosti o kvalite poskytnutého produktu.

C. RIEŠENIE DUPLICITNÝCH PLATIEB

22. 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).

23. Duplicitná platba sa vráti, ak túto skutočnosť zistí Predávajúci alebo ak túto skutočnosť zistí zákazník a požiada predávajúceho o jej vrátenie.

24. 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 predávajúceho.

25. 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

26. Prípadné spory medzi predávajúcim 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

27. Predávajúci si vyhradzuje právo na úpravu znenia reklamačného poriadku v závislosti od zmien právnych predpisov alebo od zmeny technických podmienok produktu.

28. Reklamačný poriadok je zverejnený na všetkých predajných miestach predávajúceho a na stránke www.issr.sk alebo www.datasoftconsulting.sk.

29. Tento reklamačný poriadok nahrádza pôvodný reklamačný poriadok a bude zverejnený najneskôr 1 deň pred nadobudnutím účinnosti.

30. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 11.01.2016 a platí do vydania nového reklamačného poriadku.

Roman Václav

riaditeľ spoločnosti