

REKLAMAČNÝ PORIADOK a ZÁRUČNÉ PODMIENKY

BossCan Int., s.r.o. (vs.19072011)

platný pre obchodné vzťahy medzi spoločnosťou BossCan Int., s.r.o. (dodávateľ) a jeho obchodnými partnermi (odberateľ)

I.

Odberateľ je povinný tovar dodaný dodávateľom skontrolovať bez zbytočného odkladu pri jeho prevzatí v sklade dodávateľa alebo pri jeho prevzatí od zmluvného prepravcu. V prípade poškodenia tovaru pri preprave odberateľ postupuje podľa platných obchodných podmienok prepravcu. V prípade, že odberateľ zistí mechanické poškodenie tovaru, ktoré mu bolo doručené zmluvným prepravcom, bezodkladne ho kontaktuje a spíše s ním zápis o škode. Následne kontaktuje dodávateľa, ktorý bude na základe zápisu o škode reklamáciu ďalej riešiť.

II.

Odberateľ je povinný oznámiť dodávateľovi bez zbytočného odkladu po prevzatí tovaru všetky chyby, ktoré na tovare zistil. Pri zistení rozdielu medzi deklarovávaným tovarom na faktúre a v skutočnosti (kusy i typy), je odberateľ povinný o tomto informovať dodávateľa a to najneskôr do 1 dňa od prevzatia takejto zásielky.

III.

Záručná doba sa v Slovenskej republike riadi podľa dvoch zákonníkov a to Obchodným zákonníkom a Občianskym zákonníkom. Obchodný zákonník riadi obchodné a zároveň i záručné podmienky medzi dvoma subjektmi, ktorí používajú dané zariadenie k podnikateľskej činnosti alebo ho ďalej predávajú. Upravuje záručnú dobu na dobu dohodnutú medzi týmito dvoma subjektmi a táto doba býva obvykle 12 mesiacov. Občiansky zákonník riadi obchodné a zároveň i záručné podmienky medzi subjektom predávajúcim daný tovar a koncovým užívateľom, teda užívateľom, ktorý dané zariadenie nepoužíva k podnikateľskej činnosti ani ho ďalej nepredáva. Určuje záručnú dobu a táto doba nesmie byť kratšia ako 24 mesiacov (6 + 18 mesiacov). Vzťahy medzi BossCan Int. a jeho obchodnými partnermi sa riadi Obchodným zákonníkom a nižšie uvedenými podmienkami podľa jednotlivých kategórií produktov.

kategória č.1 : nové produkty Canon BIG

(stroje a príslušenstvo Canon ImageRunner, IR Advance, ImagePress, ColorPass, ImagePass, ImageFormula, ImagePrograf, Colortrack)

podmienky :

- záručná doba je 12 mesiacov od vyskladnenia tovaru zo skladu dodávateľa
- predmetom záruky sú náhradné diely, spotrebné náhradné diely, valce alebo valcové jednotky u CBS zariadení (stroje a príslušenstvo) za predpokladu, že sú tieto nainštalované a prevádzkované v súlade s technickými podmienkami stanovenými výrobcom; odbornú inštaláciu zaisťuje školený servisný partner Canon
- náhradné diely sú v tomto prípade elektronické dosky a iné diely nepodliehajúce mechanickému opotrebeniu - spotrebné náhradné diely sú v tomto prípade časťou a súčasťou zariadenia Canon CBS, ktorých výrobca uvádza nižšiu životnosť ako je životnosť celého zariadenia (fixing unit, fixing roller, ITB, ...) - kompenzácia reklamácie u spotrebných náhradných dielov, valcov a valcových jednotiek je realizovaná podľa nasledujúcich pravidiel :
 - pri dosiahnutí životnosti 0 – 30% je kompenzovaných 100%
 - pri dosiahnutí životnosti 30 – 80% je kompenzovaných 50%
 - pri dosiahnutí životnosti 80% nedochádza ku kompenzácii
- kompenzácia je prevádzaná formou poskytnutia finančného bonusu za nákup nového náhradného dielu, spotrebného náhradného dielu, valca alebo valcovej jednotky (pri kompenzácii 50% je predmet reklamácie dobropísaný so zľavou 50%)
- **zo záruky sú vylúčené spotrebné náhradné diely, ktorých je cena nižšia ako 30 EUR bez DPH**
- pre určenie oprávnenosti nároku na kompenzáciu reklamácie, je rozhodujúca reálna životnosť u reklamovaného spotrebného náhradného dielu, valca alebo valcovej jednotky a životnosť uvádzaná výrobcom v technickej dokumentácii k zariadeniu
- predmetom záruky nie sú spotrebné materiály (tonery, štartéry, cartridge, média, ...)
- súčasťou dodávok tovaru z tejto kategórie nie sú žiadne záručné listy

postup pri vybavovaní reklamácie v záručnej dobe :

- v prípade výskytu chyby na konkrétnom zariadení, je potrebné zaistiť prostredníctvom autorizovanej servisnej spoločnosti jej odstránenie
- kompenzácie reklamácie konkrétneho zariadenia je realizovaná finančnou náhradou chybných náhradných dielov, zakúpených práve pre odstránenie chyby, teda nie výmenou zariadenia za nové
- všetky náklady spojené s opravou zariadenia nesie odberateľ (doprava, práca servisného strediska)
- pri každej žiadosti o kompenzáciu reklamácie odberateľ zasiela dodávateľovi vyplnený „flash report vs.160109“ (pri požiadaní FR zašleme na e-mail), chybný náhradný diel (spotrebný náhradný diel, valcovú jednotku alebo valec) a kópiu nákupnej faktúry od BossCan Int., z ktorej je viditeľný nákup náhradného dielu potrebného k odstráneniu chyby
- v prípade, že je žiadosť o kompenzáciu reklamácie uznaná, odberateľ získa finančný bonus vo výške 100% alebo 50% (podľa stupňa opotrebenia) k nákupnej faktúre, ktorou bol potrebný náhradný diel (spotrebný náhradný diel, valcová jednotka alebo valec) zakúpený
- pozor : dobropisovať finančným bonusom je možné iba náhradné diely (spotrebné náhradné diely, valcové jednotky alebo válce) zakúpené u BossCan Int. najneskôr 30 dní pred zadaním reklamácie (zaslaním flash reportu)
- dodávateľ nie je schopný spustiť reklamačný proces v prípade, že nemá k disp. kompletne a správne vyplnený „flash report vs.160109“

výnimka z bežných podmienok :

- v prípade, že má náhradný diel, spotrebný materiál, valec alebo valcová jednotka z tejto kategórie oprávnenú prevádzkovú chybu, ktorú zistíte **do 3 pracovných dní** od fakturácie dodávateľom, je takáto reklamácia obratom vybavená výmenou za nový kus alebo dobropisom
- v prípade neoprávnenej reklamácie (vrátenie chybného tovaru do 3 dní) má dodávateľ právo na náhradu vzniknutých servisných a organizačných nákladov v minimálnej výške 20 EUR bez DPH s tým, že neoprávnene reklamovaný tovar je zaslaný späť

kategória č.2 : spotrebný materiál pre veľkoformátové tlačiarne Canon

(cartridge, tlačové hlavy a maintenance cartridge)

podmienky :

- záručná doba je 12 mesiacov, resp. 6 mesiacov, resp. fixne stanovené dosiahnutie realizovanej tlače od vyskladnenia tovaru zo skladu dodávateľa
- predmetom záruky 6 mesiacov sú atramentové cartridge, maintenance cartridge a tlačové hlavy mimo tlačových hláv Canon PF-03, Canon PF-04 a Canon PF-05
- kompenzácia reklamácie u atramentových cartridge je realizovaná podľa nasledujúcich pravidiel :
 - pri dosiahnutí životnosti 0 – 30% je kompenzovaná 100%
 - pri dosiahnutí životnosti 30 – 80% je kompenzovaná 50%
 - pri dosiahnutí životnosti 80% nedochádza ku kompenzácii
- kompenzácia je prevádzaná formou poskytnutia novej cartridge (pri kompenzácii 50% je predmet reklamácie dodaný so zľavou 50%)
- predmetom záruky 12 mesiacov alebo fixne stanoveného množstva realizovanej tlače sú tlačové hlavy Canon PF-03, PF-04 a PF-05; fixne stanovené množstvo realizovanej tlače = dosiahnutie hodnoty „10E12“ na internom počítadle spotreby atramentu v tlačiarňi Canon imagePROGRAF iPF; hodnota „10E12“ znamená približne 10 miliárd kvapiek atramentu prejdejších tlačovou hlavou
- súčasťou dodávok tovaru z tejto kategórie nie sú žiadne záručné listy

postup vybavenia reklamácie v záručnej dobe :

- v prípade výskytu chyby na konkrétnom zariadení je potrebné zaistiť prostredníctvom autorizovanej servisnej spoločnosti jej odstránenie
- všetky náklady spojené s opravou zariadenia nesie odberateľ (doprava, práca servisného strediska)
- pri žiadosti o kompenzáciu reklamácie tlačových hláv Canon PF-03, PF-04, PF-05 zasiela odberateľ dodávateľovi okrem vyplneného „flash reportu vs.160109“ i vyplnený „report PF-03“ (pri vyžiadaní FR zašleme na e-mail)
- chybnú atramentovú cartridge, maintenance cartridge alebo tlačovú hlavu (vč.PF-03/04/05) odberateľ dodávateľovi zasiela vždy
- v prípade, že je žiadosť o kompenzáciu reklamácie uznaná, odberateľ získa atramentovú cartridge, maintenance cartridge alebo tlačovú hlavu so zľavou 100% alebo 50% a to podľa stupňa opotrebenia
- dodávateľ nie je schopný spustiť reklamačný proces v prípade, že nemá kompletne a správne vyplnený „flash report vs.160109“ a „report PF-03“ v prípade reklamácie tejto tlačovej hlavy

výnimka z bežných podmienok :

- v prípade, že má náhradný diel alebo spotrebný materiál z tejto kategórie oprávnenú prevádzkovú chybu, ktorú zistíte **do 3 pracovných dní** od fakturácie dodávateľom, je takáto reklamácia obratom vybavená výmenou za nový ks alebo dobropisom
- v prípade neoprávnenej reklamácie (vrátenie chybného tovaru do 3 dní) má dodávateľ právo na náhradu vzniknutých servisných a organizačných nákladov v minimálnej výške 20 EUR bez DPH s tým, že neoprávnene reklamovaný tovar je zaslaný späť

kategória č.3 : nové produkty Canon CIG

(foto-video produkty, malá kancelárska technika – tlačiarne, multifunkcie, stolné skenery, dataprojektory)

podmienky :

- záručná doba je 12 mesiacov od vyskladnenia tovaru zo skladu dodávateľa (obchodní zákonník)
- v prípade, že je produkt odberateľom predávaný na koncového, nepodnikajúceho užívateľa je záruka 6 + 18 mesiacov (celkom 24 mesiacov)
- predmetom záruky sú náhradné diely u CIG zariadení (stroje a príslušenstvo) za predpokladu, že sú tieto nainštalované a prevádzkované v súlade s technickými podmienkami stanovenými výrobcom
- predmetom záruky nie sú spotrebné materiály (tonerové a atramentové cartridge, média, ...), samostatne dodávané náhradné diely, náhradné diely podliehajúce opotrebeniu (súčasť nových zariadení, ktorých životnosť je kratšia ako životnosť zariadení, viďte servisné dokumentácie) a akýkoľvek software a to v prípade, že sa chyba neprejaví ihneď po inštalácii týchto spotrebných materiálov
- súčasťou dodávok tovaru z tejto kategórie sú tzv. EWS záručné listy – európske záručné listy umožňujúce opravu zariadení i v inej EU krajine ako bolo zariadenie zakúpené; pozor – i keď je v týchto záručných listoch uvedená záruka 12 mesiacov, platí (v prípade občianskeho zákonníku) záručná doba 6 + 18 mesiacov (celkom 24 mesiacov)

postup vybavenia reklamácie v záručnej dobe :

- v prípade výskytu chyby na zariadení koncový užívateľ kontaktuje priamo alebo prostredníctvom odberateľa autorizované servisné stredisko (viď www.canon.sk/Support/Consumer_Products/services_locator/index.aspx, autorizovaný servis foto-video, autorizovaný servis dataprojektorov a autorizovaný servis periférie)
- záruku je možné uplatniť za predpokladu, že pri reklamacii je spolu s reklamovaným tovarom predložený i nákupný doklad a riadne vyplnený EWS záručný list; pozor – ak je reklamujúcim podnikateľ, servisné stredisko bude postupovať podľa Obchodného zákonníka !
- všetky náklady na bezpečný transport do a zo servisného strediska uhradí koncový užívateľ

výnimka z bežných podmienok :

- v prípade, že má dodaný tovar z tejto kategórie oprávnenú prevádzkovú chybu, ktorú zistíte **do 3 pracovných dní** od fakturácie dodávateľom, je takáto reklamácia obratom vybavená výmenou za nový produkt alebo dobropisom
- v prípade neoprávnenej reklamácie (vrátenie chybného tovaru do 3 dní) má dodávateľ právo na náhradu vzniknutých servisných a organizačných nákladov v minimálnej výške 20 EUR bez DPH s tým, že neoprávnene reklamovaný tovar je zaslaný späť

kategória č.4 : ostatné nové produkty

(neobsiahnuté v kategórii č.1, 2 alebo 3)

podmienky a postup vybavenia reklamácie :

- záručná doba je 12 mesiacov od vyskladnenia tovaru zo skladu dodávateľa (obchodný zákonník), ak nie je výrobcom uvedené inak
- v prípade, že produkt nie je vybavený originálnym SK/EU záručným listom výrobcu s popisom postupu vybavenia reklamácie, vybavuje reklamácie vždy dodávateľ
- predmetom záruky nie sú spotrebné materiály (tonerové a atramentové cartridge, média, ...), samostatne dodávané náhradné diely, náhradné diely podliehajúce opotrebeniu (súčasť nových zariadení, ich životnosť je kratšia ako životnosť zariadení, viď servisné dokumentácie) a akýkoľvek software a to v prípade, že sa chyba neprejaví ihneď po inštalácii týchto spotrebných materiálov
- všetky náklady na bezpečný transport do a zo servisného strediska uhradí koncový užívateľ

výnimka z bežných podmienok :

- v prípade, že má dodaný tovar z tejto kategórie oprávnenú prevádzkovú chybu, ktorú zistíte **do 3 pracovných dní** od fakturácie dodávateľom, je takáto reklamácia obratom vybavená výmenou za nový produkt alebo dobropisom
- v prípade neoprávnenej reklamácie (vrátenie chybného tovaru do 3 dní) má dodávateľ právo na náhradu vzniknutých servisných a organizačných nákladov v minimálnej výške 20 EUR bez DPH s tým, že neoprávnene reklamovaný tovar je zaslaný späť

kategória č.5 : použité kopírovacie stroje, tlačiarne a iné zariadenia

podmienky :

- záručná doba je 3 mesiace od vyskladnenia tovaru zo skladu dodávateľa
- predmetom záruky sú iba chybné elektronické dosky (strojov a príslušenstva) za predpokladu, že sú tieto nainštalované a prevádzkované v súlade s technickými podmienkami stanovenými výrobcom
- predmetom záruky nie sú spotrebné materiály a ostatné náhradné diely, ktoré sú súčasťou týchto zariadení
- súčasťou dodávok tovaru z tejto kategórie nie sú žiadne záručné listy

postup vybavenia reklamácie v záručnej dobe :

- v prípade výskytu chyby na zariadení je potrebné ju identifikovať
- ak je chyba na zaradení spôsobená chybnou elektronickou doskou, je potrebné vyplniť „flash report vs.160109“ (pri vyžiadaní FR zašleme na e-mail) a tento spolu s chybnou doskou zaslať dodávateľovi
- v prípade oprávnenosti tejto reklamácie dodávateľ do 5 dní od prijatia tohto dielu zaistí dodanie funkčnej elektronickej dosky
- všetky náklady spojené s opravou zariadenia znáša odberateľ (doprava, práca servisného strediska)

IV.

pre akýkoľvek vrátený tovar od odberateľa dodávateľovi platí :

- zasielaný tovar musí byť označený špecifickým číslom, ktoré odberateľ získa na základe svojej žiadosti od dodávateľa
- tovar musí byť zabalený tak, aby nedošlo k poškodeniu jeho originálneho obalu a to najmä samolepkami a lepiacimi páskami; za poškodený je považovaný i popísaný obal (platí pri vrátení nového tovaru)
- v prípade, že tovar zaslaný odberateľom späť dodávateľovi nebude obsahovať špecifické sprievodné číslo alebo bude mať poškodený originálny obal (pri vrátení nového tovaru), vyhradzuje si dodávateľ právo takýto tovar neprijatť späť na svoj sklad