

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť KROS a.s. so sídlom A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina (ďalej len „KROS“) 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 KROS a.s. a jej zákazníkov.

A. POJMY A PREDMET REKLAMÁCIE

1. Produktom KROS je softvér, príručka, poskytnuté služby ako konzultácie, školenie a servisné služby.
2. Zákazníkom KROS 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 KROS 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 KROS.
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 KROS**

8. KROS prijíma reklamácie vo všetkých pobočkách počas ich prevádzkovej doby. Prevzatie reklamácie a jej obsahu zákazníkovi potvrdí KROS písomne.
9. Zákazník prikladá k reklamácií doklad o zaplatení kúpnej ceny (faktúru) reklamovaného produktu. KROS je oprávnená z dôvodu získania doplňujúcich informácií k reklamácií telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať zákazníka a požiadať ho o písomné doplnenie podkladov.
10. O oprávnenosti reklamácie rozhodne KROS 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 KROS zákazníkovi písomne najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.
12. KROS v prípade zavinenia chyby softvéru poskytne zákazníkovi verziu bez reklamovanej chyby a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však v zákonnej lehote. Ak KROS nemá takúto verziu produktu dostupnú, navrhne zákazníkovi iný spôsob riešenia reklamácie a to v zákonnej lehote.
13. Ak KROS 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 KROS 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. KROS 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. KROS 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. KROS 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. KROS 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. KROS nezodpovedá ani za funkcie softvéru, ktoré nezodpovedajú požiadavkám zákazníka, nakoľko každý klient môže využiť svoje právo na testovaciu verziu softvéru a odskúšanie si všetkých funkcií v skutočných praktických podmienkach ešte pred jeho zakúpením.

PRÁVA A POVINNOSTI ZÁKAZNÍKA

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

C. RIEŠENIE DUPLICITNÝCH PLATIEB

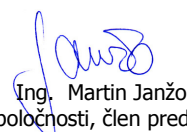
22. Duplicitnou platbou sa rozumie: platba za rovnaký produkt uhradená v rovnakej výške, platba za rovnaký alebo alternatívny produkt uhradená v rôznej výške, alebo platba za produkt, ktorá bola uhradená omylom (nejedná sa o duplicitu, ale o platbu, ktorú zákazník učinil bez predchádzajúcej objednávky).
23. Duplicitná platba sa vráti, ak túto skutočnosť zistí KROS alebo ak túto skutočnosť zistí zákazník a požiada KROS 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 KROS.
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 KROS 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. KROS 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 KROS a na stránke www.kros.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 28. 3. 2008 a platí do vydania nového reklamačného poriadku.



Ing. Martin Janžo
riaditeľ spoločnosti, člen predstavenstva