

Tento **Reklamačný poriadok** nadväzuje na Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti D-Set, s.r.o. a je prispôbený špecifikám slaboprúdovej techniky (kamery, alarmy, dátové siete, ozvučenie,...). Jeho cieľom je jasne odlíšiť, kedy ide o chybu zariadenia a kedy o vonkajší vplyv alebo zanedbanú údržbu.

---

## Reklamačný poriadok D-Set, s.r.o.

### 1. Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje rozsah, podmienky a spôsob uplatnenia zodpovednosti za vady tovaru a vykonaných montážnych/servisných prác (ďalej len „reklamácia“). Vztahuje sa na systémy EZS, EPS, CCTV, LAN, AUDIO/VIDEO a iné slaboprúdové realizácie/servisy dodané zhotoviteľom.

### 2. Záručná doba

- **Pre spotrebiteľov (fyzické osoby – nepodnikatelia):** Záručná doba na dodaný materiál a montážne práce je **24 mesiacov**.
- **Pre podnikateľov (B2B):** Záručná doba sa riadi Obchodným zákonníkom alebo zmluvou o dielo, štandardne je stanovená na **12 až 24 mesiacov** (podľa typu technológie a dohody).
- **Batérie a akumulátory:** Vzhľadom na charakter spotrebného materiálu je záruka na ich kapacitu **6 mesiacov**. Záruka na funkčnosť (elektronickú bezchybnosť) zostáva 24 mesiacov.
- **Beh záruky:** Záručná doba začína plynúť dňom podpísania odovzdávacieho protokolu alebo dňom vystavenia konečnej faktúry, ktorá je do 24 hodín od doručenia (poštou alebo elektronicky) nenamietaná.

### 3. Spôsob a miesto uplatnenia reklamácie

1. Objednávateľ je povinný nahlásiť vadu bezodkladne po jej zistení, aby sa predišlo ďalšiemu poškodeniu systému.
2. Reklamácia sa podáva **písomne** (e-mailom) na adresu: **servis@d-set.sk**.
3. **Povinné údaje v reklamacii:**
  - Číslo faktúry, dodacieho listu alebo presné dokázateľné dodanie zariadení/materiálu/služieb.
  - Identifikácia chybného/poškodeného komponentu alebo nesprávne dodanej služby.
  - Popis prejavov vady (napr. „nočné videnie je rozmazané“, „ústredňa hlási poruchu komunikácie“).
  - Fotodokumentácia/video (ak je to technicky možné).

### 4. Výluky zo záruky (Neoprávnená reklamácia)

Záruka sa nevzťahuje na vady a poruchy spôsobené:

- **Prepätím a atmosférickými výbojmi:** Poškodenie bleskom alebo prepätím v sieti (pokiaľ nebola inštalovaná certifikovaná ochrana, ktorá by takýto stav eliminovala).
- **Neodborným zásahom:** Akákoľvek manipulácia so systémom inou osobou ako technikom zhotoviteľa (zmena zapojenia, resetovanie softvéru, neodborná demontáž).
- **Zmenou sieťového prostredia:** Ak nefunkčnosť systému (napr. vzdialený prístup na kamery) spôsobila zmena poskytovateľa internetu, výmena routera alebo zmena hesla Wi-Fi zo strany objednávateľa.

- **Zanedbanou údržbou:** Znečistenie optiky kamier pavučinami, prachom, hmyzom alebo zanesenie dymových hlásičov.
- **Mechanickým poškodením:** Vandalizmus, hlodavce alebo mechanické namáhanie káblov.

## 5. Vybavenie reklamácie a súčinnosť

- **Lehota:** Zhotoviteľ rozhodne o oprávnenosti reklamácie do 3 pracovných dní. Oprávnená reklamácia bude vybavená najneskôr do 30 dní.
- **Prístup k dielu:** Objednávateľ je povinný umožniť technikovi prístup k riešeniu servisnej požiadavky a zabezpečiť potrebnú súčinnosť (napr. prístup na strechu, pristavenie rebríka v prípade dohody, ak je zariadenie vo výške nad 3 metre).
- **Dáta a záznamy:** Zhotoviteľ nezodpovedá za stratu dát uložených v zariadeniach v prípade nutnosti ich servisu alebo výmeny. Objednávateľ si má dôležité záznamy zálohovať vopred alebo priebežne.

## 6. Náklady na neoprávnenú reklamáciu

Ak sa pri výjazde technika zistí, že systém je plne funkčný alebo vada vznikla z príčin uvedených v bode 4 (Výluky), zhotoviteľ má právo účtovať:

- Náklady na dopravu do miesta realizácie, a to v minimálnej výške 37,00 € bez DPH (cesta do 100km) alebo 0,37 € bez DPH za km v prípade cesty nad 100km.
- Minimálnu sadzbu za diagnostiku vo výške 39,00 € bez DPH.

V Bratislave 23.3.2026

Štefan Deák, konateľ D-Set, s.r.o.

