

## Reklamačný poriadok spoločnosti Klimair, spol. s r.o. pre predaj a montáž klimatizácie a vzduchotechniky

[www.klimair.sk](http://www.klimair.sk)

### 1.

Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa tohto reklamačného poriadku.

### 2.

Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný Reklamačný poriadok dostupný v každej prevádzke predávajúceho a zverejnený na internetovej stránke predajcu [www.klimair.sk](http://www.klimair.sk). Kupujúci pred odoslaním objednávky predávajúcemu musí potvrdiť, že si Reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len "Zákon").

### 3.

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho v jeho prevádzke, alebo vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

### 4.

Reklamačný poriadok je platný pre všetky kúpne zmluvy, pokiaľ nie sú v kúpnej zmluve dohodnuté iné záručné podmienky.

### 5.

Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý je riadne zaplatený alebo je dodaný na základe úverovej zmluvy QUARTRO.

### 6.

Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.

### 7.

Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

### 8.

Počas záručnej doby má kupujúci právo na bezplatné odstránenie vady. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie predložiť doklad o zaplatení tovaru a čo najpresnejšie (pokiaľ je to možné) popísať druh a rozsah vady tovaru

### 9.

V prípade tovaru, ktorého funkčnosť nie je podmienená poskytnutím žiadnej odbornej činnosti/služby, zákazník má právo uplatniť reklamáciu, vždy so súčasným doručením tovaru:

- a) v prevádzke predávajúceho, pokiaľ bol tovar zakúpený v prevádzke predávajúceho
- b) v prevádzke predávajúceho, alebo písomne na adrese predávajúceho pokiaľ bol tovar zakúpený v prevádzke predávajúceho, resp. formou elektronického obchodu predávajúceho; písomné uplatnenie reklamácie je možné aj vyplníť formulára na uplatnenie reklamácie na stránke elektronického obchodu predávajúceho, pokiaľ to stránka elektronického obchodu predávajúceho umožňuje, v takomto prípade podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

### 10.

V prípade tovaru, ktorého funkčnosť je podmienená poskytnutím odbornej činnosti/služby (napr. inštalácia a spustenie zariadenia do prevádzky) a túto predávajúci kupujúcemu neposkytol, začína reklamačné konanie dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- a) osobné alebo písomné uplatnenie reklamácie
- b) doručenie reklamovaného tovaru predávajúcemu vrátane predloženia dokumentácie preukazujúcej poskytnutie odbornej činnosti/služby (inštalácia a spustenie zariadenia do prevádzky, splnenie predpísaných úkonov údržby, servisných prehliadok odborne spôsobilou osobou, ...) v súlade s dodacími a záručnými podmienkami uvedenými v dokumentácii k tovaru a/alebo vo všeobecných obchodných podmienkach predávajúceho.

## 11.

V prípade tovaru, ktorého funkčnosť je podmienená poskytnutím odbornej činnosti/služby (inštalácia a spustenie zariadenia do prevádzky, splnenie predpísaných úkonov údržby, servisných prehliadok odborne spôsobilou osobou, ...) a túto predávajúci kupujúcemu poskytol, začína reklamačné konanie osobným, alebo písomným uplatnením reklamácie, pričom predávajúci podľa charakteru vady vykoná ohliadku vady tovaru v mieste inštalácie tovaru. V prípade zistenia neoprávnenej reklamácie (neexistencia vady, zistenie vady, za ktorú predávajúci nezodpovedá, ...) je kupujúci povinný zaplatiť predávajúcemu všetky oprávnené náklady súvisiace so zisťovaním takejto vady (napr. dopravné náklady, mzda pracovníka predávajúceho zodpovedajúca strate času a pod...)

## 12.

Kupujúci je oprávnený uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné.

## 13.

Kupujúci je povinný reklamovať vadu tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, omeškanie kupujúceho s reklamáciou môže spôsobiť poškodenie tovaru za ktoré predávajúci nezodpovedá.

## 14.

Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, v ktorej označí vady tovaru a poučí spotrebiteľa o jeho nasledovných právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- d) 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.
- e) Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

## 15.

Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

## 16.

Na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvoma zmluvnými stranami a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol.

## 17.

Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený (najmä v prípade predaja bazárového tovaru), alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

## 18.

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

## 19.

Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:

- a) nepredložením dokladu o zaplatení, alebo dodacieho listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru, nepredložením protokolov/potvrdení vydaných odborne spôsobilou osobou o inštalácii a spustení zariadenia do prevádzky, o vykonaní predpísaných úkonov údržby a/alebo servisných prehliadok,
- b) neoznámením zjavných väd pri prevzatí tovaru,
- c) uplynutím záručnej doby tovaru,
- d) mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
- e) používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú podmienkam uvedených v dokumentácii k tovaru,
- f) neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
- g) poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, záručných a/alebo prevádzkových podmienkach, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi,
- h) poškodením tovaru neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
- i) poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,
- j) poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- k) zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby.

## 20.

Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie veci (alebo ich častí) spôsobené používaním. Kratšiu životnosť výrobku nemožno považovať za vadu.

## 21.

Záručná doba je 24 mesiacov (pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená iná záručná doba) a začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim.

## 22.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

## 23.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku.

## 24.

Kupujúci zaslaním alebo podpísaním objednávky potvrdzuje, že si tento reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s ním súhlasí.