

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vytknutie vady výrobku

I. Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť komín, s.r.o., Za Orlovňou 190/19, 029 41 Klin, IČO: 46 047 581, DIČ: 2023219352, IČ DPH: SK2023219352, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel Sro, vložka číslo 54391/L (ďalej len „obchodník“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 5 ods. 1 písm. f) až h) zákona č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“) riadne informuje spotrebiteľa (§ 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník; ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“ alebo aj ako „uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady“), vrátane údajov o tom, kde môže uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady uplatniť.
2. Tento Reklamačný poriadok sa nevzťahuje na právny vzťah založený kúpou tovaru u predávajúceho v prípade, že kupujúcim (zákazníkom) je podnikateľ (§ 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov; ďalej len „Obchodný zákonník“). Takýto právny vzťah medzi obchodníkom a kupujúcim – podnikateľom, predmetom ktorého je kúpa tovaru u obchodníka, sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka (najmä § 429 resp. § 409 a nasl. Obchodného zákonníka). Pokiaľ v konkrétnom prípade nestanovuje záručný list výrobcu dotknutého výrobku inak, záručná doba (záruka za akosť tovaru) je 12 mesiacov od kúpy tovaru kupujúcim - podnikateľom.
3. Obchodnými podmienkami sa rozumie dokument s názvom Obchodné podmienky, ktoré vydala spoločnosť komín, s.r.o. a s ktorého znením sa kupujúci oboznámil alebo mal možnosť sa oboznámiť (na stránke www.kominsro.sk)

II. Zodpovednosť za vady a uplatnenie reklamácie

1. Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu obchodník nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od obchodníka. Tento reklamačný poriadok je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
3. Kupujúci môže uplatňovať práva zo zodpovednosti za vady len ak vytkol vadu do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr do uplynutia dvoch rokov od dodania resp. poskytnutia produktu. Avšak ihneď po zistení prejavení sa prvej vady, aby bolo možné posúdiť

mechanizmus vzniku vady, prípadne jej včasnú odstránenie ak je to možné. Produkt musí ihneď prestať používať.

4. Kupujúci je oprávnený vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí. Ak tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke len v prípade, ak preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia.
5. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru oprávnenému zástupcovi obchodníka spolu s dokladom o nadobudnutí, ktorý slúži ako záručný list, a pokiaľ možno s originálnym obalom tovaru. Zásielky na dobierku obchodník nepreberá.
6. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy.
7. Kupujúci bol riadne oboznámený s podmienkami a spôsobom uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady pred uzavretím kúpnej zmluvy, pričom mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať tieto Reklamačný poriadok.
8. Kupujúci je povinný dodržiavať stanovené podmienky ošetrovania a používania výrobku. Obchodník nezodpovedá za zmeny vlastností produktu, ktoré vznikli v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho bežného opotrebenia, závislého od intenzity, alebo nesprávneho používania, alebo používania v rozpore s účelom na ktorý bol určený, nevhodnej či zanedbanej základnej údržby, mechanickým poškodením výrobku, či poškodenia hrubou silou, alebo nesprávneho zásahu zo strany kupujúceho, prípadne tretej osoby.

III. Spôsob uplatnenia reklamácie

1. Právo na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady môže spotrebiteľ uplatniť osobne v ktorejkoľvek prevádzke obchodníka, písomne prostredníctvom pošty na adresu sídla spoločnosti: Za Orlovňou 190/19, 029 41 Klin, alebo elektronicky na e-mailovú adresu info@kominsro.sk
2. Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady je kupujúci povinný vyplniť formulár na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady, v ktorom presne uvedie všetky požadované informácie, a doručiť ho spolu s tovarom a nadobúdajúcim dokladom o kúpe obchodníkovi.
3. Reklamačné konanie začína dňom doručenia vyplneného formulára na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady alebo listu kupujúceho s popisom vady a vyplnenými údajmi o vozidle. K týmto dokumentom je potrebné priložiť doklad o kúpe a zaslať ich spolu s tovarom obchodníkovi.

IV. Vybavenie reklamácie

1. Obchodník je povinný prijať reklamáciu za prítomnosti osoby poverenej na vybavovanie reklamácií. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u obchodníka bez zbytočného odkladu.
2. Obchodník poskytne kupujúcemu písomné potvrdenie o vytknutí vady bezodkladne po vytknutí vady kupujúcim. Obchodník v potvrdení o vytknutí vady uvedie lehotu, v ktorej vadu v súlade s § 507 ods. 1 Občianskeho zákonníka odstráni. Lehota oznámená podľa predchádzajúcej vety nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý Obchodník nemôže ovplyvniť.
3. Ak Obchodník odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Dôvodom odmietnutia môže byť najmä prirodzené opotrebenie produktu závislé od intenzity používania, mechanické poškodenie produktu hrubou silou, poškodenie zapríčinené nešetrným zaobchádzaním, alebo použitím výrobku na iný ako určený účel. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť Obchodníka za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Obchodník nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu; na opakované vytknutie vady sa § 621 ods. 3 nevzťahuje. Na náklady kupujúceho spojené so znaleckým posudkom a odborným stanoviskom sa vzťahuje § 509 ods. 2 Občianskeho zákonníka.

V. Reklamácie a záruka

1. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady bude riešené individuálne v súlade s platným právnym poriadkom a k spokojnosti kupujúceho. Kupujúci je povinný tovar po jeho prevzatí prezrieť tak, aby zistil prípadné vady a poškodenia. Tieto vady je kupujúci povinný ihneď nahlásiť prepravcovi a následne obchodníkovi.
2. Zákonná záručná doba na všetok tovar je 24 mesiacov, pokiaľ nie je pri konkrétnom tovare uvedené inak. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
3. Kupujúci má právo uplatniť si počas záručnej doby u obchodníka zodpovednosť za vady tovaru zakúpeného u obchodníka, za ktoré zodpovedá výrobca, dodávateľ alebo obchodník.
4. Záruka sa nevzťahuje na:
 - a) vady zapríčinené opotrebením pri bežnom používaní,
 - b) vady zapríčinené nesprávnym použitím,
 - c) vady zapríčinené nesprávnou (neodbornou) montážou,
 - d) vady zapríčinené nesprávnym skladovaním.
5. Odporúčaný postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady:

- a) Prekonzultujte uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady s obchodníkom telefonicky a následne zašlite e-mailom (info@kominsro.sk) alebo písomne oznámenie o uplatnení reklamácie (napr. vyplnením formulára na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady). Nezabudnite uviesť popis vady a vašu adresu.
 - b) Reklamovaný tovar zašlite (nie na dobierku) na adresu komín, s.r.o., Za Orlovňou 190/19, 029 41 Klin
 - c) Priložte kópiu dokladu o nadobudnutí tovaru, pri ktorom uplatňujete práva zo zodpovednosti za vady (záručný list), doklad o montáži, výpis z diagnostiky o nefunkčnosti dielu (pri elektrických dieloch), a protokol zo servisu o chybnom náhradnom diele (ak je k dispozícii).
6. Konanie na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady začína dňom, keď sú splnené tieto podmienky:
- a) doručenie vyplneného formulára na uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady alebo listu kupujúceho s popisom vady tovaru a vypísanými údajmi o vozidle
 - b) doručenie reklamovaného tovaru obchodníkovi,
 - c) doručenie dokladu o nadobudnutí tovaru (bloček, faktúra alebo záručný list).

VII. Alternatívne riešenie sporu

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na info@kominsro.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len subjekt ARS) podľa zákona 391/2015 Z.z. ARS subjektami sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa §3 zákona 391/2015 Z.z. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa §12 Zákona 391/2015 Z.z. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim komín, s.r.o., Za Orlovňou 190/19, 029 41 Klin, je Slovenská obchodná inšpekcia Bajkalská 21/A, P.O.Box č.29, 827 99 Bratislava, www.soi.sk alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>); spotrebiteľ má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov sa obráti.
2. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom platformy alternatívneho riešenia sporov RSO, ktorá je dostupná online na http://ec.europa.eu/consumers/odr/index_en.html.

3. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

VIII. Záverečné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom jeho zverejnenia v prevádzkach obchodníka a na webovej stránke spoločnosti komín, s.r.o..
2. Obchodník si vyhradzuje právo tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať. Akékoľvek zmeny Reklamačného poriadku nadobúdajú účinnosť dňom ich zverejnenia na webovej stránke spoločnosti alebo v prevádzkach obchodníka.

Formulár na stiahnutie

- Stiahnuť [formulár na reklamáciu tovaru](#)