

Reklamačný poriadok a záručné podmienky

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti spoločnosti komín, s.r.o. so sídlom Za Orlovňou 190/19, 029 41 Klin, IČO: 46 047 581, zapísanej v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Žilina, Oddiel: Sro, Vložka č.: 54391/L (ďalej len „predávajúci“) a kupujúceho pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady, najmä rozsah, podmienky a spôsob uplatňovania práv z vadného plnenia, resp. zo záruky za akosť poskytnutej predávajúcim v súvislosti s uzatvorením kúpnej zmluvy (ďalej len „reklamačný poriadok“).

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim. Pri tovaroch predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Predávajúci tiež zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe (záruka).
2. Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok. Kupujúci bol riadne oboznámený s reklamačným poriadkom a informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv v súlade s ust. § 18 ods. 1 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 (ďalej len "Zákon") v čase pred uzavretím kúpnej zmluvy tak, že umiestnil tieto obchodné a reklamačné podmienky na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho a kupujúci mal možnosť si v čase pred odoslaním objednávky prečítať ich.
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho.
4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
6. Kupujúci je oprávnený vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
7. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru oprávnenému zástupcovi predávajúceho spolu s dokladom o nadobudnutí, ktorý slúži ako záručný list a pokiaľ možno s originálnym obalom tovaru. V prípade vrátenia tovaru poštou, alebo kuriérom tovar nezasielajte na dobierku. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberá. Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo má právo od kúpnej zmluvy odstúpiť.
8. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzke predávajúceho v súlade s § 18 ods. 2 Zákona tak, že vyplní formulár na výmenu, vrátenie peňazí alebo uplatnenie reklamácie - a doručí ho predávajúcemu. Kupujúci je povinný vo formulári presne vyplniť všetky požadované informácie. Reklamačné konanie začína dňom doručenia vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie alebo listu kupujúceho s popisom vady

a reklamovaného tovaru predávajúcemu. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.

- 9.** Predávajúci je povinný prijať reklamáciu vo svojej prevádzke, za prítomnosti osoby poverenej na vybavovanie reklamácií.
- 10.** Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie chyby.
- 11.** Predávajúci vydá kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru.
- 12.** Predávajúci rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. V odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Ak kupujúci reklamáciu tovaru uplatnil počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len "odborné posúdenie tovaru"). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie tovaru ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením tovaru
- 13.** Ak kupujúci reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie tovaru, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- 14.** Záruka sa nevzťahuje na vady, na ktoré bol kupujúci v dobe uzatvárania zmluvy s predávajúcim upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.
- 15.** Predávajúci si vyhradzuje právo nahradiť vadný tovar za iný obdobný s porovnateľnými technickými parametrami po vzájomnom odsúhlasení.
- 16.** Nárok na bezplatnú záručnú opravu zaniká:
 - nepredložením kompletného tovaru vrátane príslušenstva, dokladom o nadobudnutí tovaru
 - neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
 - uplynutím záručnej doby tovaru,
 - mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
 - používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojimi chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
 - neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,

- poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním, alebo používaním v rozpore s bežným používaním tovaru
 - poškodením tovaru neodvratiteľnými alebo nepredvídateľnými udalosťami.
- 17.** Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
- odovzdaním opraveného tovaru,
 - výmenou tovaru,
 - vrátením kúpnej ceny tovaru,
 - vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
 - písomnou výzvou na prevzatie tovaru v prípade neoprávnenej reklamácie,
 - odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
- 18.** O výsledku reklamácie bude kupujúci informovaný bezprostredne po ukončení reklamačného konania telefonicky a zároveň mu bude doručený prostredníctvom e-mailu, resp. spolu s tovarom doklad o vybavení reklamácie.
- 19.** Záručná doba je 24 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru a potrebných dokumentov súvisiacich s tovarom oprávnenou osobou, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná.
- 20.** Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.
- 21.** V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne bežať záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.
- 22.** Pokiaľ ide o odstrániteľnú vadu, bude reklamácia vybavená nasledujúcim spôsobom: predávajúci zabezpečí odstránenie vady, alebo predávajúci vadný tovar vymení (určenie spôsobu vybavenia reklamácie závisí na rozhodnutí predávajúceho a kupujúci sa nemôže určenia vybavenia svojej reklamácie domáhať).
- 23.** Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viac krát opakovanú odstrániteľnú vadu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných väd, a ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez vady, predávajúci vybaví reklamáciu výmenou tovaru za tovar iný funkčný, alebo vystavením dobropisu na vadný tovar. Právo na výmenu alebo na odstúpenie od zmluvy vznikne kupujúcemu iba za predpokladu, že vec nemôže pre neodstrániteľnú vadu riadne užívať ako vec bez väd. V prípade týchto väd bude záležať na kupujúcom, či si uplatní právo na výmenu veci alebo právo na odstúpenie od zmluvy. Avšak, len čo si však kupujúci zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť, ibaže sa stane ním zvolené právo na výmenu veci nemožným, napr. z dôvodu, že predávajúci už nemá takú vec, ktorá by sa svojou výrobnou značkou, typom, prevedením a ďalšími vlastnosťami zhodovala s pôvodne odovzdanou vecou.
- 24.** Reklamačný tovar je možné poslať poštou alebo kuriérom, prípadne tovar doručiť osobne. Zásielky na dobierku nepreberáme. Odporúčame zaslaný tovar poistiť.



Informácia o alternatívnom riešení sporov

Vážený kupujúci, v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov Vás týmto informujeme, že ako spotrebiteľ máte právo obrátiť sa na našu spoločnosť so žiadosťou o nápravu, ak nie ste spokojný so spôsobom, ktorým sme vybavili Vašu reklamáciu alebo ak sa domnievate, že sme porušili Vaša práva.

Identifikačné a kontaktné údaje našej spoločnosti sú:

Obchodné meno:	komín, s.r.o.
Právna forma:	Spoločnosť s ručením obmedzeným
Sídlo:	Za Orlovňou 190/19, 029 41 Klin
IČO:	52 329 500
DIČ:	2023219352
IČ DPH:	SK2023219352
Zapísaná v:	obchodnom registri Okresného súdu Žilina, odd. Sro, vl.č. 54391/L
Zastúpená:	Marián Litvák, konateľ

(ďalej ako „predávajúci“)

Kontaktné údaje:

Telefónne číslo: +421 948 267 814
E-mail: info@kominsro.sk

Ak naša spoločnosť na Vašu žiadosť o nápravu odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) je treba podať príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iné právnické osoby zapísané v zozname Ministerstva hospodárstva SR. Ako spotrebiteľ máte právo voľby, ktorému z nich uvedený návrh podáte. Návrh môžete podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môžete využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe a obsahuje zákonom predpísané náležitosti.

Platforma na podávanie alternatívneho riešenia sporov, prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu:

<https://www.soi.sk/sk/alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi>

Zároveň ste oprávnený použiť platformu riešenia sporov online, ktorá je dostupná na webovej stránke <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>, kde vyplníte elektronický formulár sťažnosť na obchodníka.

Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ t.j. 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, ktorého hodnota presahuje 20 eur. Subjekt alternatívneho riešenia sporov môže od Vás za začatie riešenia sporu požadovať úhradu poplatku do výšky 5 eur vrátane DPH. Výsledkom konania o alternatívnom



riešení sporu, by mala byť dohoda predajcu a spotrebiteľa o zmierlivom vyriešení ich sporu. Avšak ani záväznosť takejto dohody nebráni stranám, aby svoj spor následne riešili súdnou cestou.

Tento Reklamačný poriadok je platný od 14.08.2023.