

Reklamačný poriadok
internetový obchod na stránke www.klimaackcia.sk, platný od 05.02.2025

Spoločnosť: YOUWELL s.r.o. (ďalej ako predávajúci alebo spoločnosť predávajúceho)
Sídlo: Hlavná 43/62, 930 10 Dolný Štál
IČO: 53126297
DIČ: 2121276278
IČ DPH: SK2121276278
Obchodný register: Okresného súdu Trnava, Oddiel: Sro, Vložka č.: 47006/T
Banka: Fio banka a.s.
Číslo účtu IBAN: SK46 8330 0000 0028 0186 3083
BIC (SWIFT): FIOZSKBA
Kontakt: +421 911 600 634 alebo e-mail: obchod@klimaackcia.sk

Úvodné ustanovenia:

- Spoločnosť YOUWELL s.r.o., ako prevádzkovateľ internetového obchodu na www.klimaackcia.sk (ďalej „predajca“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s príslušnými zákonmi a predpismi riadne informuje spotrebiteľa (ďalej „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.
- Uzavretím kúpnej zmluvy sa tento reklamačný poriadok stáva súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi obchodníkom a kupujúcim.
- Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej „VOP“) s ktorými je kupujúci povinný sa zoznámiť ešte pred uzavretím kúpnej zmluvy. Kupujúci súhlasí so znením reklamačného poriadku uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho.

Zodpovednosť za vady predaného tovaru:

- Predajca zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov.
- Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim.
- Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
- Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie):

- Kupujúci je povinný si uplatniť právo zo zodpovednosti za vadu bez zbytočného odkladu po prejavení sa vady, najneskôr do uplynutia záručnej, ak nie je v záručnom liste určené inak.
- Kupujúci má právo si uplatniť opravu podľa ust. § 622 ods. 1 zákona č. 40/1964 Z. z. Občiansky zákonník (ďalej len „Občiansky zákonník“) na adrese sídla predajcu alebo na mieste autorizovaného servisu čo najbližšie k miestu kupujúceho. Kontakty autorizovaných servisov poskytne kupujúcemu predajca. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady nevyklučuje právo kupujúceho na náhradu škody, ktorá mu z vady vznikla.
- Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, tzn. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje u predajcu.
- Predajca, alebo ním určená osoba sú povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

- Predajca je povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Týmto potvrdením je kópia reklamačného protokolu. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predajca je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy.
- V prípade uplatnenia reklamácie prostriedkami diaľkovej komunikácie, začína zákonná lehota prinúť až faktickým doručením reklamácie.
- Predajca je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu.
- Ak predajca odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi kupujúcemu. Ak kupujúci znaleckým posudkom alebo odborným stanoviskom vydaným akreditovanou osobou, autorizovanou osobou alebo notifikovanou osobou preukáže zodpovednosť predajcu za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a predajca nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.
- Ak vady možno vytknúť aj u inej osoby, konanie alebo opomenutie tejto osoby sa na účely zodpovednosti za vady považuje za konanie alebo opomenutie predajcu.

Všeobecné podmienky reklamácie:

- je potrebné predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti zdokladovať, že tovar bol kupujúcemu predaný predajcom
- vyplnený záručný list
- je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (mechanicky nepoškodený, odborná montáž a inštalácia ak si to povaha tovaru vyžaduje, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.)
- v prípade, že si kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu

Spôsob vybavenia reklamácie:

- Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje obchodník (popr. určená osoba) a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
- Na účely opravy alebo výmeny kupujúci odovzdá alebo sprístupní vec predajcovi alebo osobe doručí na sídlo predajcu alebo na určené miesto autorizovaného servisu. Náklady prevzatia veci znáša predajca.
- Predajca dodá opravenú vec alebo náhradnú vec kupujúcemu na vlastné náklady rovnakým alebo obdobným spôsobom, akým mu kupujúci dodal vadnú vec, ak sa strany nedohodnú inak. Ak kupujúci neprevezme vec v lehote 6 mesiacov odo dňa, kedy ju mal prevziať, môže predajca vec predať. Ak ide o vec väčšej hodnoty, predajca kupujúceho o zamýšľanom predaji vopred upovedomí a poskytne mu primeranú dodatočnú lehotu na prevzatie veci. Predajca bezodkladne po predaji vyplatí kupujúcemu výťažok z predaja veci po odpočítaní nákladov, ktoré účelne vynaložil na jej úschovu a predaj, ak kupujúci uplatní právo na podiel z výťažku v primeranej lehote uvedenej predávajúcim v oznámení o zamýšľanom predaji veci. Predajca môže vec na vlastné náklady zničiť, ak sa ju nepodarilo predať alebo ak predpokladaný výťažok z predaja nebude postačovať ani na úhradu nákladov, ktoré predajca účelne vynaložil na úschovu veci, a nákladov, ktoré by predávajúci musel nevyhnutne vynaložiť na jej predaj.
- Predajca môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to povaha veci umožní.
- Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy, ak sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady alebo ak je

vada zanedbateľná. Dôkazné bremeno, že sa kupujúci spolupodieľal na vzniku vady a že vada je zanedbateľná, nesie predajca. Ak sa zmluva týka kúpy viacerých vecí, kupujúci môže od nej odstúpiť len vo vzťahu k vadnej veci. Vo vzťahu k ostatným veciam môže odstúpiť od zmluvy, len ak nemožno dôvodne očakávať, že bude mať záujem ponechať si ostatné veci bez vadnej veci. Predajca po odstúpení od zmluvy vráti kupujúcemu kúpnu cenu, a to rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri zaplatení kúpnej ceny najneskôr do 14 dní odo dňa vrátenia veci predajcovi alebo po preukázaní, že kupujúci zaslal vec predajcovi, podľa toho, ktorý okamih nastane skôr.

- Ak predajca reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu, tzn. právo na výmenu tovaru, alebo vrátenie peňazí.
- Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny. Pri posudzovaní práva kupujúceho na zľavu z kúpnej ceny sa zohľadnia všetky okolnosti, najmä druh a hodnota veci, povaha a závažnosť vady. Zľava z kúpnej ceny musí byť primeraná rozdielu hodnoty predanej veci a hodnoty, ktorú by vec mala, ak by bola bez väd.
- Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

Tovar nepodliehajúci reklamácií, vylúčenie reklamácie:

- Tovar nepodlieha záručnej oprave alebo výmene, ak bol poškodený nasledovne:
 - a) mechanicky
 - b) násilným otváraním, neodborným zásahom
 - c) vyššou mocou
 - d) zariadenie nebolo prevádzkované podľa štandardných prevádzkových podmienok
 - e) strhnuté alebo inak znehodnotené sériové číslo
 - f) predajca neručí za nesprávny chod tovaru, ak jeho inštalácia nebola prevedená riadne a oprávnenou osobou, pri výrobkoch ktoré si vyžadujú odbornú inštaláciu
 - g) značne znečistené sa rozumie organický a anorganický materiál nachádzajúci sa na tovare v neprimeranom množstve
 - h) ak je tovar naďalej používaný kupujúcim s vadou, následkom čoho je jej neodstrániteľnosť, alebo ďalšia nadväznosť väd, nebude reklamácia obchodníkom uznaná

Obchodník tento odsek uplatní pri tovare, kde doba od zakúpenia je dlhšia ako jeden rok. Tento postup je v súlade so zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, s výnimkou bodu f, nakoľko povaha tovarov predávaná predajcom (klimatizácie, kotly na tuhé palivo) si vyžadujú odbornú montáž a inštaláciu oprávnenou osobou.

Iné, alternatívne riešenie reklamácie – sporu:

- V prípade nesúhlasu kupujúceho so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo domnelým porušením jeho práv, mu kupujúci právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predajcom je Slovenská obchodná inšpekcia 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/>); kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.