



Reklamačný poriadok

Tatra Clima s.r.o.

V Poprade, dňa 01.05.2021

■ **SÍDLO FIRMY**
Tatra Clima s.r.o.
Hodžova 5070, 058 01 Poprad
+421 918 873 817, tatraclima@tatraclima.sk

■ **IDENTIFIKAČNÉ ÚDAJE**
IČO: 36 491 047
DIČ: 20 21 781 322
IČ-DPH: SK 20 21 781 322

■ **ZÁPIS V OR**
Obchodný register
Okresného súdu Prešov
oddiel: Sro, vložka č.: 14676/P

Reklamačný poriadok pre zákazníkov Tatra Clima s.r.o.(ďalej len „**Reklamačný poriadok**“). Znenie a účinnosť od 03.05.2021

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Spoločnosť Tatra Clima s.r.o.(ďalej len „**Tatra Clima**“ alebo „**predávajúci**“) týmto Reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“) riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „**zákazník**“ alebo „**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.
- 1.2. Tento Reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Občiansky zákonník**“), Zákonom o ochrane spotrebiteľa, zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
- 1.3. Tento Reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa **umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi v Showroome Tatra Clima s.r.o. a v Predajni Tatra Clima s.r.o. a zároveň je zverejnený na internetovej stránke Tatra Clima s.r.o. www.tatraclima.sk**. Uzavretím kúpnej zmluvy v kamennej predajni, rovnako tak prostredníctvom e-shopu predávajúceho, stáva sa tento Reklamačný poriadok súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi zákazníkom a predávajúcim. V prípade rozporu medzi Obchodnými podmienkami Tatra Climas.r.o. a týmto Reklamačným poriadkom má v prípade reklamácií prednosť Reklamačný poriadok.

2. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

- 2.1. Tatra Clima s.r.o. zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka) a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (§ 619 ods. 2 Občianskeho zákonníka). Záručná doba je 24 mesiacov (§ 620 Občianskeho zákonníka).
- 2.2. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu z dôvodu vady je záručná doba 24 mesiacov, Tatra Clima s.r.o. však nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena (§ 619 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.3. Pri použitých veciach (napr. predvádzací model) Tatra Clima s.r.o. nezodpovedá za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. V tomto prípade je záručná doba 12 mesiacov (§ 619 ods. 1 a § 620 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 2.4. Vyhlásením v záručnom liste vydanom kupujúcemu alebo v reklame môže Tatra Clima s.r.o. poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto záručnom liste (§ 620 ods. 5 Občianskeho zákonníka).
- 2.5. **Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ, než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť (§ 621 Občianskeho zákonníka).**

- 2.6. 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 (§ 627 Občianskeho zákonníka).
- 2.7. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe (§ 626 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 2.8. Ak Tatra Clima s.r.o. pri kúpe tovaru ponúka zákazníkovi k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na zákazníkovi, či ponúkaný dar prijme. Dar však nie je predaným tovarom, preto Tatra Clima s.r.o. nezodpovedá za jeho prípadné vady. Ak však Tatra Clima s.r.o. o prípadných vadách daru vie, je povinná na ne zákazníka pri ponuke daru upozorniť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak má dar vady, na ktoré Tatra Clima s.r.o. zákazníka neupozornila, je zákazník oprávnený ho vrátiť (§ 629 Občianskeho zákonníka). Ak zákazníkovi vznikne právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), je zákazník povinný vrátiť Tatra Clima s.r.o. všetko, čo podľa zmluvy dostal a tiež čo dostal z darovacej zmluvy ako závislej zmluvy od kúpnej zmluvy, t.j. aj tovar prijatý ako dar (§ 457 Občianskeho zákonníka v spojení s § 48 ods. 2 a § 52a ods. 2 druhá veta Občianskeho zákonníka), s výnimkou daru zachyteného na inom, ako hmotnom nosiči (elektronický obsah).
- 2.9. **Predávajúci výslovne vyhlasuje, že nezodpovedá za stratu programov a dát pri oprave či výmene tovaru, v ktorom sa tieto programy alebo dáta nachádzajú.**

3. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

- 3.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu **v ShowroomeTatra Clima s.r.o. alebo v PredajniTatra Clima s.r.o. alebo na oddelení servisu a reklamácií servis@tatraclima.sk** (§ 18 ods. 2 Zákona o ochrane spotrebiteľa). **Ak je v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu (ďalej len „záručný servis“), ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, kupujúci si uplatní právo na opravu v tomto záručnom servise (§ 625 Občianskeho zákonníka). Adresy a telefónne kontakty záručných servisov nájde kupujúci v záručnom liste.**
- 3.2. Ostatné práva zo zodpovednosti za vady, t.j. právo na výmenu tovaru, právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) a právo na primeranú zľavu si kupujúci uplatňuje v ShowroomeTatra Clima s.r.o. alebo v PredajniTatra Clima s.r.o.
- 3.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa). V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Ak predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, predávajúci je povinný informovať kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie v súlade so Zákomom o ochrane spotrebiteľa. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. aj stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).
- 3.4. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie **vydať zákazníkovi potvrdenie** (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Týmto potvrdením je **kópia reklamačného protokolu**. Ak zákazník uplatnil reklamáciu prostriedkami diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu e-mailom, ak mu je tento známy. V prípade, že sa zákazník informuje na spôsob vybavenia reklamácie:

- a) pred uplynutím 30 dňovej lehoty, je predávajúci oprávnený informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na spôsob vybavenia reklamácie v tomto servise;
- b) po uplynutí 30 dňovej lehoty, je predávajúci povinný informovať zákazníka o spôsobe vybavenia reklamácie aj dôvode, prečo nebola reklamácia vybavená včas; v prípade, ak tovar bol odoslaný autorizovanému servisu, informuje sa na dôvod zdržania vybavenia reklamácie v tomto servise; ak s tým zákazník súhlasí, môže komunikovať s autorizovaným servisom priamo.
V súlade s prozákazníckym prístupom Tatra Clima s.r.o. vždy poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia, či už je vybavovaná priamo v Tatra Clima s.r.o. alebo autorizovaným servisom, bola vybavená k spokojnosti zákazníka riadne a včas.
- 3.5. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať **písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 9 Zákona o ochrane spotrebiteľa)**. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou kolónkou vybavenie reklamácie alebo list obsahujúci písomné vyrozumienie o vybavení reklamácie. Ako doplnkové oznámenie k písomnému dokladu môže predávajúci zaslať zákazníkovi SMS správu obsahujúcu informáciu o vybavení reklamácie s písomným potvrdením o jej odoslaní, prípadne e-mailom, ak ho má k dispozícii.
- 3.6. Pokiaľ kupujúcemu vznikne povinnosť prevziať reklamovaný tovar bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie od predávajúceho alebo ho predávajúci v súlade s ustanoveniami Reklamačného poriadku alebo platných právnych predpisov na prevzatie vyzve, je kupujúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní tovar od predávajúceho na príslušnom predajnom mieste alebo na inom mieste prevziať alebo zákazník je povinný dať písomný súhlas na ekologickú likvidáciu reklamovaného tovaru. Týmto súhlasom sa zákazník zbavuje povinnosti prevzatia reklamovaného tovaru, a to na náklady predávajúceho.
- 3.7. Pokiaľ kupujúci neprevezme v súlade s ustanovením bodu 3.6. tohto článku tovar ani do 30 dní odo dňa, v ktorý mu povinnosť prevziať tovar vznikla alebo nedá písomný súhlas na ekologickú likvidáciu odo dňa doručenia výzvy na prevzatie tovaru, považuje sa neprevzatý tovar za vec, **ktorá je predmetom zmluvy o úschove veci (§ 747 a nasl. OZ)Občianskeho zákonníka v platnom znení a vzťahy predávajúceho a kupujúceho týkajúce sa predmetného tovaru sa spravujú uvedenými ustanoveniami Občianskeho zákonníka a ostatných platných právnych predpisov, kde predávajúci vystupuje v pozícii opatrovateľa a zákazník v pozícii uložiteľa.**
- 3.8. V prípade, že kupujúci neprevezme tovar v lehote uvedenej v predchádzajúcom bode, je predávajúci oprávnený kupujúcemu účtovať za uloženie tovaru paušálnu náhradu za vynaložené náklady vo výške 0,50,- EUR za každý, aj začatý deň uloženia.

4. Všeobecné podmienky reklamácie

Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady v Tatra Clima s.r.o je zákazník povinný:

- a) predložiť doklad o kúpe (faktúru), prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar bol kúpený v Tatra Clima s.r.o.
- b) zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),

- c) predložiť originál záručného listu v prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom,
- d) **odovzdať Tatra Clima s.r.o. tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru,**
- e) poskytnúť súčinnosť pri vyplnení **reklamačného protokolu** povereným pracovníkom Tatra Clima s.r.o. a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom.

5. Spôsob vybavenia reklamácie

- 5.1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť, a to buď osobne, alebo prostredníctvom poverenej osoby (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- **5.2. 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 (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).**
- 5.3. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).
- 5.4. 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 (vrátenie peňazí a tovaru) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).
- 5.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretíkrát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.
- 5.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.
- 5.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu tovaru alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).
- 5.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku (§ 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka).
- 5.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), 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 a zároveň sa mu tieto nároky nekumulujú, ale majú alternatívny charakter.

6. Pozáručné opravy

Tatra Clima s.r.o. je oprávnená vykonať alebo **sprostredkovať** zákazníkovi pozáručné opravy prostredníctvom Tatra Clima s.r.o. alebo **dohodnutých partnerov**, a to v lehotách, spôsobom a v cenách určených Tatra Clima s.r.o. alebo **týmto partnerom** pre zákazníka. Tatra Clima s.r.o. informuje

zákazníka bez zbytočného odkladu o týchto informáciách alebo **po obdržaní týchto informácií od partnera.**

7. Alternatívne riešenie sporu

Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník 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 predávajúcim 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/>); zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti, pričom možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.