

REKLAMAČNÝ PORIADOK THERMO/SOLAR Žiar s.r.o.

Spoločnosť THERMO/SOLAR Žiar s.r.o. vydáva tento Reklamačný poriadok (ďalej len „RP“), ktorým sa riadia všetky právne vzťahy medzi Predávajúcim a Kupujúcim

I. Identifikácia Predávajúceho

1.1. Obchodné meno: THERMO/SOLAR Žiar s.r.o.

Sídlo: Na vartičke 14, Žiar nad Hronom 965 01, Slovenská republika

Zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 266/S

IČO: 00616915

DIČ: 2020479098

IČ DPH: SK2020479098

Adresa: THERMO/SOLAR Žiar s.r.o., Na vartičke 14, 965 01 Žiar nad Hronom, Slovenská republika

1.2. E-mailový kontakt a telefonický kontakt na Predávajúceho je:

E-mail: reklamacie@thermosolar.sk

Tel. č.: 0918 645 316

1.3. Adresa na zasielanie písomností, reklamácií, odstúpení od zmlúv je:

THERMO/SOLAR Žiar s.r.o., Na vartičke 14, 965 01 Žiar nad Hronom, Slovenská republika

1.4. Spoločnosť THERMO|SOLAR Žiar s.r.o. (ďalej len „Predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade so zákonom č. 108/2024 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 len „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.

1.5. 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.

II. Postup prijímania a podávania zodpovednosti za vady

2.1. Zodpovednosť za vadu je Kupujúci oprávnený podať:

- písomne na adresu sídla Predávajúceho
- osobne, vyplnením Formuláru na vytknutie vady (Reklamačný protokol)
- e-mailom výlučne na: reklamacie@thermosolar.sk (odoslaním na iné kontaktné–e-mailové adresy spoločnosti sa reklamácia nepokladá za oprávnene podanú),
- telefonicky počas pracovných dní od 7,00 hod- do 15,00 hod. na 045 601 6081, alebo na tel. čísle: 0918 645 316, v prípade, že nie je možné postupovať podľa bodov a), b), c)

III. Zodpovednosť za vady predaného tovaru

3.1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar/zhotovené dielo pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru/diela v záručnej dobe Záručná doba je 24 mesiacov.

3.2. Vyhlásením v Záručnom liste vydanom Kupujúcemu môže Predávajúci poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto Záručnom liste. Na predĺženú záruku nie je právny nárok.

3.3. Záručná doba začína plynúť od dátumu prevzatia tovaru, alebo uvedením zhotoveného diela do prevádzky Kupujúcim, najneskôr však 30-ty deň od prevzatia tovaru od Predávajúceho.

- 3.4. Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu, po ktorú bol tovar v reklamáci. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru.
- 3.5. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
- 3.6. Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť v prípade :
 - chyby tovaru spôsobenej používaním k inému účelu, než je pre daný tovar obvyklé,
 - neodborným zásahom Kupujúceho alebo tretej osoby,
 - chybným tovarom, pri ktorom nie je možné dokázať, že vady vznikli použitím vadného materiálu,
 - vady tovaru vzniknuté nedodržaním prevádzkových predpisov, použitím nevhodných chemických prostriedkov,
 - všetkých ďalších príčin nezavinených Predávajúcim, ako ani na ďalšie výnimky uvedené v záručnom liste.

IV. Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady (reklamácie)

- 4.1. Kupujúci si uplatňuje právo na opravu u Predávajúceho. Právo si uplatňuje osobne, alebo e-mailovou formou výlučne na e-mail: reklamacie@thermosolar.sk.
- 4.2. 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 u Predávajúceho.
- 4.3. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec služieb zákazníkom alebo záručný servis je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie a reklamáciu vybaviť v zákonnej lehote do 30 dní od podania reklamácie.
- 4.4. Pri zhotovení diela na základe ZoD, je výrobcom diela Predávajúci. Všetky náležitosti odborného posúdenia spĺňa servisný protokol. Protokol o servisnom zásahu je v tomto prípade považovaný za odborné posúdenie.
- 4.5. Predávajúci vydá Kupujúcemu (spotrebiteľovi) písomné potvrdenie Protokol o vytknutí vady (Potvrdenie prijatia reklamácie) o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to emailom alebo poštou bezprostredne po prijatí reklamácie, ďalej potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o prevedení opravy a dobe trvania reklamácie, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie. Ak Kupujúci uplatnil reklamáciu elektronicky e-mailom na: reklamacie@thermosolar.sk, Predávajúci je povinný doručiť potvrdenie o uplatnení reklamácie Kupujúcemu bez zbytočného odkladu e-mailom. Reklamáciu vrátane odstránenia chyby Predávajúci vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie s výnimkou objektívnych dôvodov nezávislých od Predávajúceho. V takom prípade bude Predávajúci informovať o predĺžení doby vybavenia reklamácie a o jej predpokladanej dĺžke. V súlade s prozákazníckym prístupom Predávajúci vždy poskytne zákazníkovi potrebnú súčinnosť k tomu, aby jeho reklamácia, či už je vybavovaná priamo Predávajúcim, alebo autorizovaným servisom, bola vybavená k spokojnosti Kupujúceho riadne a včas.
- 4.6. Ak bola reklamácia uplatnená osobne, doklad bude prednostne zaslaný na e-mailovú adresu uvedenú v Formuláre na vytknutie vady, v nevyhnutnom prípade poštou na adresu trvalého bydliska Kupujúceho. Ak bola reklamácia uplatnená e-mailom doklady budú zaslané elektronicky, na adresu, z ktorej bola reklamácia doručená.

V. Všeobecné podmienky uplatnenia práva zo zodpovednosti za vadu

- 5.1. Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady u Predávajúceho je Kupujúci povinný:
 - Predložiť doklad o kúpe, prípadne iným spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti preukázať, že tovar/dielo bol kúpený u Predávajúceho,

- Zabezpečiť, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
 - Predložiť originál záručného listu v prípade, že si Kupujúci uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúcej rozsah záruky stanovenej zákonom,
 - Odovzdať Predávajúcemu tovar v prípade uplatnenia reklamácie na príslušenstvo k predanému tovaru, v prípade diela sprístupniť miesto inštalácie. V prípade reklamácie tovaru elektronicky je potrebné zaslať aj fotografie, príp. video, aby Predávajúci mohol reklamáciu posúdiť. Kupujúci je povinný poskytnúť Predávajúcemu zrozumiteľný popis vady
 - Poskytnúť súčinnosť pri vyplnení reklamačného protokolu povereným pracovníkom Predávajúceho a podpisom vyjadriť súhlas s jeho obsahom.
- 5.2. V prípade dopravy tovaru ku Kupujúcemu tretou stranou (nerozhoduje či ju zabezpečil Predávajúci, alebo Kupujúci) je Kupujúci povinný tovar pred prevzatím riadne skontrolovať či nie je tovar, alebo jeho obal poškodený. V prípade poškodenia musí Kupujúci túto skutočnosť zapísať do sprievodného dokladu tovaru. Zápis musí byť podpísaný Kupujúcim a treťou stranou, pričom každá strana obdrží jeden zápis, ktorý môže byť rozšírený o fotodokumentáciu. V prípade silného poškodenia má Kupujúci právo odmietnuť prevzatie tovaru. Pri uplatnení reklamácie musí Kupujúci tento zápis doložiť Predávajúcemu. Bez tohto zápisu Predávajúci odmieta zodpovednosť za vady.
- 5.3. Ak Predávajúci odmieta 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 Predávajúceho za vadu, môže vytknúť vadu opakovane a Predávajúci nemôže odmietnuť zodpovednosť za vadu.

VI. Spôsob vybavenia reklamácie

- 6.1. 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.
- 6.2. 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.
- 6.3. Predávajúci môže namiesto odstránenia vady vymeniť tovar za nový / bezchybný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 6.4. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu tovaru, má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy / vrátenie peňazí .
- 6.5. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady Kupujúceho spojené so znaleckým posudkom / odborným stanoviskom, preukazujúcim zodpovednosť Predávajúceho za vadu znáša Predávajúci. V prípade, že si ich Kupujúci uplatnil u Predávajúceho v lehote do 14 dní od dodania opravenej alebo náhradnej veci, vyplatenia zľavy z ceny alebo vrátenia ceny po odstúpení od zmluvy, inak právo zanikne.
- 6.6. Kupujúci, pri uplatnení zákonnej záruky ak ide o chybu odstrániteľnú, má právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu chybného tovaru alebo chybnéj súčiastky, ak to nie je vzhľadom na povahu vady neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenia od kúpnej zmluvy,
- ak ide síce o odstrániteľné vady, ale Kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

- ak ide o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje najmä, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich záručných opravách.
- ak ide o neodstrániteľnú vadu, brániacu riadnemu užívaniu tovaru.
- ak ide o iné chyby neodstrániteľné a spotrebiteľ nepožaduje výmenu vecí, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od kúpnej zmluvy, v prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre vadu, za ktorú bola zľava poskytnutá.
- ak Predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, resp. v bode podľa bodu 4.5 RP, Kupujúci má rovnaké práva, akoby išlo o neodstrániteľnú vadu

6.7. Vada výrobku/diela nie je zmena povahy, vlastností výrobku/diela spôsobená bežným opotrebením.

6.8. Ak má Kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), zvolí si jednu z možností. Potom nemôže túto voľbu sám jednostranne meniť.

VII. Pozáručné opravy

THERMO/SOLAR Žiar s.r.o. je oprávnená sprostredkovať Kupujúcemu/spotrebiteľovi pozáručné opravy na základe písomnej objednávky Kupujúceho prostredníctvom dohodnutých partnerov Predávajúceho, a to v lehotách a za cenu určenú podľa rozsahu poškodenia a spôsobu vykonania opravy. THERMO/SOLAR Žiar s.r.o. (Predávajúci) bude po získaní týchto informácií od partnera bezodkladne informovať Kupujúceho.

VIII. Alternatívne riešenie sporov

V prípade, že Kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, Kupujúci má právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na žiadosť Kupujúceho podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania Kupujúcim, má Kupujúci možnosť v prípadoch ustanovených osobitným predpisom (Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v znení neskorších predpisov) obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je uvedený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR - www.mhsr.sk a v zákone č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

IX. Záverečné ustanovenia

9.1. Tento Reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť Všeobecných obchodných podmienok a Zásad a poučenia o ochrane osobných údajov tohto Webového sídla. Dokumenty – Všeobecné obchodné podmienky a OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A POUČENIE O COOKIES (Zásady a poučenia o ochrane osobných údajov) tohto Webového sídla sú zverejnené na doméne Webového sídla Predávajúceho.

Tento Reklamačný poriadok vrátane ich súčastí je platný a účinný od 19.11.2024.