

FRIEDHELM LOH GROUP

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Tento reklamačný poriadok sa vydáva za účelom efektívneho vybavovania reklamácií tovaru.

Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Obchodný zákonník**“) ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Článok I.

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim priamo od spoločnosti RITTAL s. r. o., so sídlom Mokráň Záhon 4, 821 04 Bratislava, IČO: 35 773 634 (ďalej len „**predávajúci**“).
2. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky obchodné prípady, pokiaľ nebolo zmluvne ustanovené inak.
3. Uzatvorením kúpnej zmluvy a prevzatím predávaného tovaru kupujúci zároveň vyjadruje súhlas s týmto reklamačným poriadkom ako aj vyjadruje, že sa oboznámil s jeho obsahom. Tento reklamačný poriadok je zverejnený aj na webovom sídle predávajúceho www.rittal.sk.

Článok II.

Nárok na uplatnenie záruky

1. Reklamovať je možné len tovar kúpený u predávajúceho a úplne zaplatený.
2. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky ustanovené v návode na použitie, v technických normách vzťahujúcich sa k používaniu daného druhu tovaru, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a pokiaľ je tovar zaplombovaný, nesmie porušiť tieto plomby.
3. Daňový doklad je vyhotovený v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a v závislosti od druhu tovaru, a od vzájomnej dohody medzi predávajúcim a kupujúcim aj písomný záväzok predávajúceho, že dodaný tovar bude po dobu určenú v súlade s týmto reklamačným poriadkom spôsobilý na použitie na dohodnutý, inak obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté, alebo obvyklé vlastnosti (ďalej len „záručný list“). V prípade, ak záručný list nebude priložený k tovaru, slúži na uplatnení reklamácie daňový doklad.
4. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie práva z väd tovaru.
5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady spôsobené nesprávnym výrobným postupom alebo chybným materiálom pri jeho výrobe alebo prepravou, ktorú zabezpečil pre kupujúceho predávajúci alebo nesprávnym, nevhodným či poškodeným obalom, ak bol tento reklamovaný tovar zakúpený u predávajúceho.

6. Kupujúci je povinný prezrieť tovar podľa možnosti čo najskôr po prechode nebezpečenstva škody na tovar, pričom okamih prechodu nebezpečenstva škody na tovar je pri osobnom odbere tovaru prevzatie tovaru kupujúcim.

7. Kupujúci je povinný uplatniť práva z väd tovaru bez zbytočného odkladu po tom, čo:

- a) vady zistil
- b) pri vynaložení odbornej starostlivosti mal vady zistiť pri prehliadke tovaru, ktorú je povinný uskutočniť,
- c) sa vady mohli zistiť neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, najneskôr však do uplynutia záručnej doby (článok IV.).

Ak kupujúci neprezrie resp. nezabezpečí prezretie tovaru v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovar, môže uplatniť nároky z väd zistených pri prehliadke len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na tovar.

8. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru bezprostredne pri prevzatí tovaru od predávajúceho príp. tretej osoby (prepravcu) nasledovne:

- a) Pri preberaní tovaru je potrebné tovar skontrolovať, či má tovar nepoškodený obal.
- b) V prípade, že je obal poškodený, je nutné tovar rozbaľiť a zistiť mieru poškodenia samotného tovaru.
- c) Pri preberaní tovaru priamo od predávajúceho má kupujúci nárok na okamžitú výmenu poškodeného tovaru za nepoškodený, pokiaľ je tovar k dispozícii na sklade predávajúceho. Pokiaľ tovar na sklade nie je, predávajúci zabezpečí pre kupujúceho nový, nepoškodený tovar v dodatočnej lehote.
- d) Pri preberaní tovaru od prepravcu je nutné mieru poškodenia a jej veľkosť protokolárne spísať a proti podpisu vrátiť dopravcovi. V prípade ak je to možné odporúča sa vyhotoviť fotografický záznam poškodeného tovaru prípadne aj jeho obalu.
- e) Kupujúci je povinný pri preberaní tovaru od predávajúceho skontrolovať počet kusov dodaného tovaru podľa dodacieho listu, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou každého dodania tovaru.

9. Kupujúci, pri osobnom odbere tovaru svojím podpisom dodacieho listu potvrdzuje správnosť dodávky.

Článok III.

Zánik záruky

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru v prípade, ak porušil svoju povinnosť vyplývajúcu jej z ustanovenia § 420 Obchodného zákonníka a za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka podľa článku 4 tohto reklamačného poriadku.

2. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru a nárok na uplatnenie záruky zaniká:

- a) stratou dokladu o zaplatení alebo stratou dodacieho listu,
- b) neoznámením viditeľných väd pri prevzatí tovaru,
- c) ak kupujúci neurobí záznam o poškodení tovaru prípadne obalu pri preberaní tovaru od prepravcu (článok II. bod 2, písm. d))
- d) uplynutím záručnej doby,
- e) poškodením tovaru pri preprave, ktorú si zabezpečil kupujúci sám vo vlastnej réžii,

- f) používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu, v ktorom sa má tovar používať, pokiaľ nešlo o tovar bezprostredne určený do špeciálneho prostredia,
- g) neodborným zaobchádzaním a zásahmi,
- h) poškodením tovaru v dôsledku jeho nesprávneho alebo nadmerného zaťažovania alebo v rozpore s inštrukciami uvedenými v návode na použitie,
- i) nedostatočnou starostlivosťou o tovar, neodbornou inštaláciou tovaru,
- k) ak si kupujúci spôsobil vadu tovaru sám alebo poškodením tovaru živelnou pohromou a nepriaznivým počasím, pokiaľ tovar nebol bezprostredne určený do špeciálneho prostredia,
- l) mechanickým poškodením,
- m) ak kupujúci o vadách tovaru v čase uzatvorenia zmluvy vedela alebo s prihliadnutím na všetky okolnosti, za ktorých sa zmluva uzavrela, musel vedieť, alebo ak bol na vadu predávajúcim výslovne upozornený,
- n) ak z dôvodu vady tovaru bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny.

Článok IV.

Záručná doba

1. Záruka za akosť je prebratie záväzku predávajúcim za to, že dodaný tovar bude po dobu stanovenú podľa tohto článku (ďalej len „záručná doba“) spôsobilý na použitie na dohodnutý účel, inak na obvyklý účel alebo že si zachová dohodnuté inak obvyklé vlastnosti.
2. Záručná doba je stanovená, pokiaľ nebolo zmluvne stanovené inak, nasledovne:
 - a) 24 mesiacov na tovar z produktových skupín: SK (Priemyselné chladiace jednotky a ventilátory), RK (Nepriame chladenie), AAHE a AWHE (Výmenníky vzduch/vzduch a voda/vzduch), KTS (Klimatizované dvere) a IT chladenie (LCP, LCU)
 - b) 12 mesiacov na tovar z ostatných produktových skupín.
 - c) Záručná doba na vykonané opravy a servisné zásahy na dodanom tovare je 6 mesiacov (vrátane náhradných dielov použitých pri oprave), ktoré boli vykonané zmluvným servisným partnerom.

Záručná doba začína plynúť bezprostredne odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim od predávajúceho, resp. od prepravcu na základe dodacieho listu.

3. Záručná doba sa predlžuje o dobu, po ktorú kupujúci nemohol využívať tovar z dôvodu uplatnenia reklamácie.

4. V prípade výmeny reklamovaného tovaru za tovar nový, začína plynúť nová záručná doba podľa bodu 2. tohto článku, ak nebolo dohodnuté inak.

Článok V.

Reklamácia dodávky tovaru

1. Pri reklamovaní vady tovaru je kupujúci povinný predložiť doklad o kúpe (t. j. daňový doklad), záručný list (ak bol k predajnej veci vydaný) a originálny obal výrobku (ak je to možné). V prípade, ak kupujúci nie je schopný predložiť reklamovaný tovar v originálnom obale tovaru, je povinný predložiť pri reklamacii tovar v obale, ktorý je schopný zabrániť poškodeniu tovaru.
2. Kupujúci má právo na reklamáciu počtu kusov tovaru do max. 5 pracovných dní od dodania

tovaru, v prípade, že mu tovar bol doručený prepravou zabezpečenou predávajúcim.

3. Kupujúci je povinný reklamáciu tovaru oznámiť predávajúcemu resp. poverenému pracovníkovi telefonicky a následne písomne (formou e-mailu alebo pošty). V prípade, že reklamácia dodávky tovaru nebude uplatnená písomnou formou podľa predchádzajúcej vety, považuje sa za neuplatnenú.

4. Predávajúci je povinný sa k reklamácií vyjadriť do 5 pracovných dní písomnou formou (formou e-mailu alebo pošty). Predávajúci môže rozhodnúť o vybavení reklamácie ihneď, v odôvodnených prípadoch môže o vybavení reklamácie rozhodnúť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci sa môže s kupujúcim dohodnúť aj na dlhšej dobe na vybavenie reklamácie, ako je uvedená v predchádzajúcej vete. Do doby určenej podľa tohto článku sa nezapočítava primeraná doba potrebná, v závislosti od druhu výrobkov alebo služieb, k odbornému posúdeniu vady.

5. O prijatej reklamácií sa kupujúcemu na jeho žiadosť vystaví a odovzdá písomné potvrdenie o tom, kedy právo z väd tovaru uplatnilo (doklad o reklamácií), ktorý bude obsahovať:

- dátum uplatnenia reklamácie;
- stručný popis reklamovaného tovaru;
- uplatnenie práva kupujúceho z väd tovaru,
- informáciu o tom, kedy a kde bol tovar zakúpený;
- cena, za akú bol tovar zakúpený;
- stručný popis vady, prípadne ako k vade došlo;
- pečiatka a podpis pracovníka, ktorý reklamáciu prijal;
- kontaktné údaje kupujúceho (obchodné meno, sídlo, telefonický prípadne e-mailový kontakt).

6. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou časťou vybavenie reklamácie, list oboznamujúci kupujúceho o vybavení reklamácie alebo e-mailová správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.

Článok VII.

Spôsob vybavenia reklamácie

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na:

- a) odstránenie vady tovaru (oprava, servisný zásah),
- b) výmenu reklamovaného tovaru za nový tovar toho istého vyhotovenia s rovnakými vlastnosťami,
- c) vrátenie tovaru oproti vráteniu kúpnej ceny (odstúpenie od kúpnej zmluvy), alebo
- d) na poskytnutie zľavy z kúpnej ceny.

O spôsobe vybavenia reklamácie rozhoduje výhradne predávajúci.

2. Náklady na prepravu vadného tovaru ako aj všetky ostatné náklady spojené s uplatnením záruky v prípade opodstatnenia reklamácie, znáša predávajúci, pričom spôsob a organizácia prepravy budú dohodnuté individuálne, ak nie je zmluvne dohodnuté inak.

3. V prípade neopodstatnenej reklamácie zo strany kupujúceho si predávajúci vyhradzuje právo refakturovať všetky náklady spojené s reklamáciou tovaru kupujúcemu vrátane prepravy.

4. Kupujúcemu budú všetky právom uplatnené záručné opravy vykonané bezodplatne.

5. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného tovaru za tovar bez väd, plyní pre nový tovar nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového tovaru. Ak si zákazník vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamácii prevziať.

6. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť opravený reklamovaný tovar do 10 dní od oznámenia o vykonaní opravy. Ak kupujúci tovar z opravy nevyzdvihne v lehote podľa predchádzajúcej vety, prípadne nebude vzájomne dohodnutý termín vyzdvihnutia, je predávajúci oprávnený zaslať reklamovaný tovar kupujúcemu na jeho náklady.

7. Ak požiada kupujúci počas alebo po vybavení reklamácie o doručenie tovaru do akéhokoľvek miesta mimo miesta uplatnenia reklamácie, bude mu tovar doručený na jeho náklady.

Článok VIII.

Vrátenie tovaru (odstúpenie od zmluvy)

1. Vrátiť je možné nasledujúci tovar:

- a) tovar zakúpený priamo u predávajúceho,
- b) tovar, ktorého vrátenie je vopred schválené predávajúcim,
- c) tovar, ktorý je kompletný, nepoužitý, neporušený, schopný ďalšieho predaja a v originálnom obale,
- d) iba celé baliace jednotky podľa cenníka predávajúceho,

2. Schválenie vrátenia tovaru bude kupujúcemu oznámené písomnou formou (e-mail, pošta), pričom kupujúci môže následne vadný tovar vrátiť do 30 pracovných dní tak, aby bol v tejto lehote doručený predávajúcemu.

3. Pre prípad, že nebudú splnené všetky podmienky vrátenia tovaru a tovar bude i napriek tomu doručený predávajúcemu, predávajúci si vyhradzuje právo tovar neprijať príp. zaslať späť na náklady kupujúceho. Predávajúci je povinný písomne uviesť dôvod neakceptácie vrátenia tovaru. Predávajúci si v takomto prípade vyhradzuje právo účtovať kupujúcemu poplatok za vrátenie tovaru, ktorého výška mu bude vopred oznámená. Náklady na prepravu súvisiace s vrátením tovaru späť kupujúcemu sú výhradným nákladom kupujúceho.

4. Postup vrátenia tovaru:

- a) Kupujúci je povinný telefonicky kontaktovať predávajúceho a oboznámiť ho s touto skutočnosťou a následne zámer vrátiť tovar uplatniť aj v písomnej forme (e-mailom alebo poštou).
- b) V prípade akceptovania práva na vrátenie tovaru predávajúcim, kupujúci vyplní „Žiadosť o vrátenie tovaru“, ktorá mu bude zaslaná e-mailom alebo poštou.
- c) Kupujúci je povinný vyplnený formulár zaslať predávajúcemu formou e-mailu, alebo poštou.
- d) obdržanie vyplneného formulára predávajúcim bude zo strany predávajúceho písomne potvrdené (e-mailom alebo poštou) a následne je možné tovar vrátiť predávajúcemu na ním určenú adresu.
- e) Súčasťou vráteného tovaru musí byť „Žiadosť o vrátenie tovaru“, ktorá bude potvrdená pracovníkom predávajúceho.

- f) Po prijatí tovaru predávajúcim a jeho kontrole a za predpokladu, že boli splnené všetky podmienky vrátenia tovaru, bude zákazníkovi do 3 dní vystavený dobropis k faktúre, ktorou bol tovar účtovaný.

Článok IX.

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku a povinnosť písomného oznámenia jeho zmeny je splnená umiestnením na webovej stránke predávajúceho.
2. Na vzťahy, ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom sa vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť voči kupujúcemu uzavretím kúpnej zmluvy.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 01. 07. 2023 a je platný na dobu neurčitú.