

## Reklamačné a záručné podmienky

neoddeliteľná súčasť všeobecných obchodných podmienok

1. Predávajúci vybavuje spotrebiteľské reklamácie v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 250/2007 Z.z. v platnom znení, Občianskym zákonníkom SR a platnými právnymi predpismi. Predávajúci informuje ešte pred kúpou o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru (podľa § 622 – 624 Občianskeho zákonníka), o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácie, sťažnosti a podnetov, o tom kde môže uplatniť reklamáciu, najmä v prípade, ak je miesto pre vybavenie reklamácie odlišné od sídla vášho podnikania.
2. Reklamovať je možné len tovar, ktorý bol zakúpený u predávajúceho a ktorý je vlastníctvom kupujúceho.
3. V prípade, ak vlastnícke právo ešte neprešlo z predávajúceho na kupujúceho, predávajúci si v zmysle platnej legislatívy uplatňuje právo reklamáciu vybaviť až po úplnej úhrade v zmysle § 151a a nasl. Občianskeho zákonníka.
4. Záručná doba na vykurovacie fólie, vykurovacie rohože je 15 rokov, na terasové vykurovacie telesá 3 roky, na termostaty a solárne sprchy 2 roky. Záručná doba na infrapanely je 5-ročná záruka na vykurovací panel, a 2-ročná záruka na prijímač. Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. Ak bola reklamácia v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou tovaru za nový, potom záručná doba začne plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.
5. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru od prepravnej spoločnosti alebo priamo od predávajúceho, ak si tovar preberá kupujúci osobne, v deň jeho prevzatia.
6. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť bezodkladne u predávajúceho, a to hneď po zistení vady.
7. Zodpovednosť za vady sa nevzťahuje na vady spôsobené nasledovným užívaním:
  - pri mechanickom poškodení výrobku spôsobenom kupujúcim,
  - nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom, spôsobom iným ako bol uvedený v návode na používanie,
  - zjavným úmyselným poškodením,
  - používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu tovaru,
  - zanedbaním starostlivosti a údržby o tovar,
  - poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním,
  - používaním tovaru v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi alebo iným porušením záručných podmienok,
  - neodbornou montážou, nedovolenou úpravou alebo zmenou parametrov výrobku, oprava prevedená osobou, ktorá nemá oprávnenie k prevedeniu týchto zásahov na predmet kúpy.
8. Zo zodpovednosti za vady sú taktiež vyňaté vady, ktoré vznikli ako následok živelných pohromy alebo inej škodovej udalosti (blesk, požiar, poškodenie vodou, zmenou napätia v sieti, a pod.)
9. Reklamovaný tovar je potrebné zaslať na adresu Tokyo Solar Slovensko s.r.o Radnótiho 14, 94603 Kolárovo. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu.
10. Pre prípad uplatnenia reklamácie je možné využiť reklamačný formulár, ktorý je dostupný na webovej stránke predávajúceho: <http://infra-panely.eu/wp-content/uploads/2020/04/Reklama%C4%8Dn%C3%BD-formul%C3%A1r.pdf>
11. K tomu, aby spotrebiteľ mohol uplatniť reklamáciu vady kúpeného výrobku stačí, keď preukáže, že výrobok bol zakúpený u konkrétneho predajcu a že je ešte v záruke. Nie je zákonom stanovené,

akým dokladom to má preukázať. V občianskom zákonníku sa uvádza (§ 620), že, ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať doklad o kúpe, avšak na žiadosť kupujúceho je predávajúci povinný poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Z uvedeného vyplýva, že, ak v záručnom liste predávajúci neuvádza iné údaje o výrobku (podrobnejšie), ako na doklade k kúpe, ani neposkytuje dlhšiu záruku, ako je zákonná, vyžadovanie dokladu o kúpe aj záručného listu pri reklamácií vady výrobku je v určitom prípade duplicitne – v prípade, ak sa záruka uplatňuje u predajcu – nie v záručnom servise. Ak spotrebiteľ uplatňuje právo na opravu vady alebo výmenu vadného výrobku za nezávadný, nie je potrebný doklad o kúpe. Predávajúci nemôže odmietnuť prijatie reklamácie od spotrebiteľa, ak tento vie preukázať, že vadný výrobok bol u predávajúceho zakúpený a je v záručnej lehote.

Pri reklamácií vykurovacej fólie je však potrebné pripojiť aj potvrdený dátový list odborne spôsobilou osobou podľa vyhl. 509/2009 Z.z.

12. V prípade, že bol reklamovaný tovar poslaný poštou prípadne prepravnou spoločnosťou, dopravné náklady spojené s odoslaním reklamácie na adresu predávajúceho hradí kupujúci.

13. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný ihneď doručiť kupujúcemu potvrdenie o prijatí (uplatnení) reklamácie; ak potvrdenie nemožno doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

14. Reklamáciu tovaru vybavuje predávajúci bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní od dátumu doručenia reklamácie prepravnou spoločnosťou. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo odstúpiť od kúpnej zmluvy a bude mu vrátená plná suma za tovar alebo má právo na výmenu tovaru za nový.

15. Práva kupujúceho pri uplatňovaní reklamácie:

- pri odstrániteľnej chybe má kupujúci právo, aby tá bola odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci. Kupujúci môže požadovať namiesto opravy vady (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby.

- pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má kupujúci právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí), alebo zľavu z ceny,

- ak sa rovnaká odstrániteľná vada, ktorá už bola dvakrát reklamovaná a odstránená opravou, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe alebo pokiaľ sa vyskytnú tri rozdielne vady, má kupujúci nárok na výmenu tovaru alebo vrátenie kúpnej ceny. Právo výberu má spotrebiteľ,

16. Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovaného tovaru, jeho výmenou alebo vrátením kúpnej ceny tovaru, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

17. Odoslanie vybavenej reklamácie späť kupujúcemu zabezpečuje predávajúci prepravnou spoločnosťou ReMax Courier Service, s.r.o na svoje náklady.

18. Nepoškodenie tovaru, resp. neporušenosť obalu (podľa pokynov pri preberaní tovaru) je potrebné skontrolovať pri preberaní tovaru. Vaším podpisom kuriérovi prehlasujete, že obal je nepoškodený.

19. Pokiaľ kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má možnosť obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť o nápravu odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia svojho sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o

alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s predávajúcim je napríklad Inšpektorát SOI pre Nitriansky kraj

Staničná 9, P. O. BOX 49A, 950 50 Nitra 1 , <http://www.soi.sk> 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 spotrebiteľských sporov sa obráti.

Kupujúci sú oprávnení použiť platformu riešenia sporov on-line (ďalej len ako „RSO“) na riešenie svojich sporov, v jazyku, ktorí si zvolia. Kupujúci môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>. Kupujúci pri predkladaní podania v platforme RSO vyplní elektronický formulár sťažnosti. Informácie, ktoré predloží, musia byť dostatočné na určenie príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov on-line. Kupujúci môže priložiť dokumenty na podporu svojej sťažnosti.

20. Tieto reklamačné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok.