

Reklamačný poriadok spoločnosti LJ & ENS s. r. o.

Článok I

Definície pojmov

Predávajúci spoločnosť LJ & ENS s. r. o., so sídlom Dukelská 926/47, 952 01 Vráble, IČO: 57 027 242, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel: Sro, vložka č.: 66592/N

Kupujúci spotrebiteľ, s ktorým predávajúci uzatvoril kúpnu zmluvu

Kúpna zmluva kúpna zmluva uzatvorená medzi Predávajúcim a Kupujúcim, predmetom ktorej je na strane jednej záväzok predávajúceho previesť na Kupujúceho vlastnícke právo k Tovar alebo vykonať odbornú službu/činnosť - montáž, inštalácia Tovar, spustenie do prevádzky a pod. a na strane druhej záväzok Kupujúceho zaplatiť Predávajúcemu za Tovar kúpnu cenu

Tovar predmet kúpy špecifikovaný v Kúpnej zmluve alebo v Objednávke, najmä klimatizačné jednotky a s tým súvisiace príslušenstvo

Objednávka návrh Kupujúceho na uzavretie Kúpnej zmluvy adresovaný Predávajúcemu

Reklamačný poriadok tento reklamačný poriadok tvoriaci neoddeliteľnú súčasť všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho a upravujúci postup Zmluvných strán pri uplatňovaní reklamácie Tovar

Zmluvné strany Predávajúci a Kupujúci

Článok II

Úvodné ustanovenia

- 1.** Reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho (ďalej len „**VOP**“) sprístupnených na webovom rozhraní obchodu Predávajúceho (www.vrlima.sk).
- 2.** Reklamačný poriadok upravuje postup Zmluvných strán pri uplatňovaní reklamácie Tovar zo strany Kupujúceho.
- 3.** Kupujúci uzavretím Kúpnej zmluvy alebo odoslaním Objednávky potvrdzuje, že bol s VOP a s Reklamačným poriadkom oboznámený, s ich obsahom súhlasí a zároveň

potvrďuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe prípadnej reklamácie Tovar.

4. Podmienky reklamácie sa vzťahujú na akýkoľvek Tovar zakúpený Kupujúcim od Predávajúceho akýmkoľvek spôsobom.

Článok III

Záručná doba a podmienky reklamácie

1. Podmienky reklamácie sa vzťahujú na všetky Kúpne zmluvy a Objednávky, pokiaľ v Kúpnej zmluve (v Objednávke) nie je dohodnuté inak.

2. Ako doklad o záruke vystavuje Predávajúci ku každému zakúpenému Tovarú nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie práv vyplývajúcich zo záruky (najmä názov Tovarú, dĺžka záruky, cena, množstvo, sériové číslo). Na výslovnú žiadosť Kupujúceho Predávajúci poskytne záruku písomnou formou (záručný list).

3. Ak je to vzhľadom na poskytovanú záruku potrebné, Predávajúci v záručnom liste zrozumiteľným spôsobom objasní obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce. V záručnom

liste Predávajúci zároveň uvedie, že poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva Kupujúceho, ktoré sa ku kúpe viažu.

4. Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ ustanovenia príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov neustanovujú inak.

5. Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia Tovarú zo strany Kupujúceho.

6. Záručná doba sa ďalej predlžuje o dobu trvania vybavenia reklamácie Tovarú. Práva zo zodpovednosti za vady Tovarú zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Dobou trvania reklamácie sa rozumie obdobie od nasledujúceho dňa po uplatnení reklamácie do dňa vybavenia reklamácie, teda doby, kedy bol Kupujúci povinný Tovarú prevziať. O vybavení je Kupujúci informovaný e-mailom, ktorý uviedol pri nákupe Tovarú.

7. Kupujúci je povinný pri prevzatí Tovarú skontrolovať Tovar podľa čl. VI ods. 12 VOP a o prípadnom poškodení alebo neúplnosti Tovarú (vrátane zaslania zápisu o škode) informovať Predávajúceho spôsobom a v lehote podľa čl. VI. ods. 13 VOP. Pokiaľ tak neurobí, je oprávnený uplatniť nároky z väd Tovarú len ak preukáže, že tieto vady mal Tovar už v čase prechodu nebezpečenstva škody na Tovare.

8. Predávajúci vydá Kupujúcemu písomné potvrdenie o prijatí reklamácie Tovarú vo vhodnej forme zvolenej Predávajúcim (emailom alebo písomne), v ktorom presne označí údajné vady Tovarú a poučí Kupujúceho o jeho právach. Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené v potvrdení o prijatí reklamácie.

9. Potvrdenie o prijatí reklamácie obsahuje nasledovné údaje:

- kedy bola reklamácia uplatnená;
- dôvod reklamácie;
- aký spôsob vybavenia reklamácie Kupujúci požaduje;
- potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní (prevedení) opravy a o dobe trvania (vybavenia) reklamácie (ak je potvrdenie zasielané spolu s dokladom o vybavení reklamácie);
- prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie.

10. Po vybavení reklamácie Predávajúci upovedomí Kupujúceho o ukončení reklamačného konania buď telefonicky, formou SMS, alebo e-mailom. Pokiaľ bol Tovar Kupujúcemu doručovaný prepravnou službou, bude po vybavení automaticky zaslaný na adresu Kupujúceho uvedenú v Objednávke alebo v Kúpnej zmluve.

11. Pri osobnom výdaji Tovarú po vybavení reklamácie je Kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie a pri prevzatí Tovarú je povinný preukázať svoju totožnosť občianskym preukazom alebo platným cestovným pasom.

12. Porušením ochrannej pečate, informatívnej nálepky či sériového čísla Tovarú sa Kupujúci vystavuje riziku zamietnutia reklamácie, ibaže k poškodeniu dôjde pri obvyklom používaní Tovarú. Pečate a sériové čísla sú neoddeliteľnou súčasťou Tovarú a nijako neobmedzujú právo zákazníka Tovar používať a manipulovať s ním v plnom rozsahu toho, k čomu je Tovar určený.

13. Ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia Tvaru vzniknuté (v prípade, že takáto činnosť nie je činnosťou obvyklou a pritom nie je zakázaná v priloženom návode na použitie):

- mechanickým poškodením tovaru;
- elektrickým prepätím;
- používaním Tvaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo Predávajúcim alebo výrobcom určené;
- neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o Tvar;
- použitím neautorizovaného spotrebného materiálu;
- tvar bol poškodený nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami;

- prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov Tvaru (nekvalifikovaným zásahom sa rozumie zásah akejkoľvek inej osoby okrem Predávajúceho alebo autorizovaného servisu);
- Tvar, ktorý bol upravovaný Kupujúcim, ak vznikla chyba v dôsledku tejto úpravy;
- Tvar bol poškodený prírodnými živlami alebo pôsobením vyššej moci;
- použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia;
- použitím nesprávneho alebo neoriginálneho spotrebného materiálu, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, pokiaľ také použitie nie je obvyklé a pritom nebolo vylúčené v priloženom návode k použitiu;
- poškodením Tvaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením.

Obmedzenia uvedené v tomto odseku VOP neplatia, ak boli vlastnosti Tvaru, ktoré sú v rozpore s vyššie uvedenými podmienkami, medzi Zmluvnými stranami výslovne dohodnuté, vymienené alebo zo strany Predávajúceho deklarované.

14. Ak Kupujúci uplatnil právo zo zákonnej záruky riadne a včas a:

– ide o odstrániteľnú vadu Tovar, Kupujúci má právo na bezplatné, riadne a včasné odstránenie chyby, právo na výmenu poškodeného Tovar alebo poškodeného súčiastky, ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné. Ak nie je takýto postup možný, Kupujúci má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny, eventuálne právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy,

– ide o neodstrániteľnú vadu brániacu riadnemu užívaniu Tovar, Kupujúci má právo na výmenu poškodeného Tovar, eventuálne právo odstúpiť od Kúpnej zmluvy; rovnaké práva Kupujúcemu patria, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie vady po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne užívať. Za opätovné vyskytnutie vady sa považuje najmä, ak rovnaká vada brániaca riadnemu užívaniu, ktorá bola v záručnej dobe už najmenej dvakrát odstraňovaná, sa vyskytne znovu. Väčším počtom vád sa rozumie, ak má vec súčasne aspoň tri chyby brániace jej riadnemu užívaniu,

– ak ide o iné vady neodstrániteľné a Kupujúci nepožaduje výmenu veci, má právo na primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo odstúpenie od Kúpnej zmluvy,

15. V prípade Tovar, ktorého funkčnosť je podmienená poskytnutím odbornej činnosti/služby (inštalácia a spustenie Tovar do prevádzky, splnenie predpísaných úkonov údržby, servisných prehliadok odborne spôsobilou osobou a pod.) a túto Predávajúci Kupujúcemu poskytol, začína reklamačné konanie osobným, alebo písomným uplatnením reklamácie, pričom Predávajúci podľa charakteru vady vykoná ohliadku vady Tovar v mieste inštalácie Tovar. V prípade zistenia neoprávnenej reklamácie (neexistencia vady, zistenie vady, za ktorú Predávajúci nezodpovedá a pod.) Kupujúci znáša všetky oprávnené náklady Predávajúceho súvisiace so neoprávnenou reklamáciou (napr. dopravné náklady, strata času a pod.)

16. Ak Predávajúci odmietne zodpovednosť za vady, dôvody odmietnutia písomne oznámi Kupujúcemu.

17. Ak bola reklamácia Tovar v zákonnej záručnej lehote vybavená výmenou Tovar za nový, začne záručná doba plynúť znova od dátumu vybavenia reklamácie.

Článok IV

Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 11. 07. 2025.

2. Predávajúci si vyhradzuje právo na akúkoľvek zmenu ustanovení reklamačného poriadku pri rešpektovaní zákonných ustanovení príslušných právnych predpisov.