

REKLAMAČNÝ PORIADOK

TWG-energo, s.r.o.

Článok I

Všeobecné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti TWG-energo, s.r.o., so sídlom Karola Kmeťku 3149/6, 010 08 Žilina, Slovenská republika, IČO: 43 823 581, IČ DPH: SK 2022481065, DIČ: 2022481065, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina , oddiel: Sro, vložka č. : 19757/L (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na základe kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi Kupujúcim a Predávajúcim na diaľku (ďalej len ako „Kúpna zmluva“) prostredníctvom elektronického obchodu na stránke <http://rekuperacia.twg.sk/> a práva a povinnosti Kupujúceho a Predávajúceho (Predávajúci a Kupujúci spolu ďalej len „Zmluvné strany“) s tým súvisiace.
- 1.2 Postup Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len ako „Občiansky zákonník“), pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na <http://rekuperacia.twg.sk/> , ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj zákonom č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len ako „Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku“).
- 1.3 Postup Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na <http://rekuperacia.twg.sk/> , ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 422 až § 442 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení (ďalej len ako „Obchodný zákonník“).
- 1.4 Kupujúci potvrdzuje odoslaním elektronickej objednávky Predávajúcemu, že sa oboznámil s reklamačným poriadkom Predávajúceho a bezvýhradne s ním súhlasí. Okamihom odoslania elektronickej objednávky Predávajúcemu sa reklamačný poriadok stáva pre Kupujúceho záväzným.
- 1.5 Reklamačný poriadok je verejne dostupný na <http://rekuperacia.twg.sk/>.

Článok II

Kontrola tovaru pri prevzatí

- 2.1 Pri prevzatí tovaru je Kupujúci povinný skontrolovať, či obal, v ktorom je tovar zabalený, nie je poškodený. V prípade jeho poškodenia je nutné na mieste dodania tovaru spísať s prepravcom - kuriérskou službou protokol o zistených vadách spôsobených počas prepravy. Ak Kupujúci tovar prevezme aj napriek evidentnému poškodeniu obalu, Predávajúci neuzná prípadné neskoršie reklamácie z tohto dôvodu.
- 2.2 Kupujúci je povinný dodaný tovar prehliadnuť bez zbytočného odkladu po jeho prevzatí.

- 2.3 Ak Kupujúci zistí nekompletnosť tovaru alebo akékoľvek poškodenie tovaru spôsobené prepravou, ktoré sa neprejavuje vonkajším poškodením obalu, je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u Predávajúceho. V prípade, ak Kupujúci neuplatní u Predávajúceho reklamáciu v lehote podľa predchádzajúcej vety, dodávka tovaru sa považuje za kompletnú a bez závad a reklamácie z tohto titulu nebudú akceptované.
- 2.4 Kupujúci je povinný Predávajúcemu reklamovať vady tovaru zakúpeného na <http://rekuperacia.twg.sk/> bez zbytočného odkladu podľa podmienok uvedených v príslušných ustanoveniach Obchodného zákonníka a Občianskeho zákonníka v platnom znení.

Článok III

UPLATNENIE REKLAMÁCIE A ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

Odstúpenie od Kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku

- 3.1 V prípade, keď je Kúpna zmluva uzatvorená použitím prostriedkov komunikácie na diaľku (v tomto prípade elektronický obchod na internete) a v prípade, ak Predávajúci včas a riadne poskytol Kupujúcemu ako spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru na diaľku, Kupujúci ako spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu v zmysle ustanovenia § 7 odsek 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa od Kúpnej zmluvy odstúpiť do 14 (slovom: štrnástich) dní od prevzatia tovaru.
- 3.2 Podrobné poučenie o práve Kupujúceho odstúpiť od Kúpnej zmluvy a podrobné informácie o uplatnení práva Kupujúceho na odstúpenie od Kúpnej zmluvy a o právach a povinnostiach Zmluvných strán pri odstúpení od zmluvy Kupujúcim sú uvedené v článku X, XI a XII všeobecných obchodných podmienok Predávajúceho, ktorých znenie je uverejnené na <http://rekuperacia.twg.sk/>.

Uplatnenie práva na výmenu alebo opravu (odstránenie vady) tovaru, odstúpenie od zmluvy z dôvodu väd tovaru

- 3.3 Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí Kupujúcim. Ak má tovar vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
- 3.4 Ak ide o vadu tovaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady, má Kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny tovaru.

3.5 Kupujúci si môže uplatniť právo na opravu alebo výmenu tovaru niektorým z nasledovných spôsobov, a to:

Doručením písomnej reklamácie spolu s tovarom a dokladom o kúpe tovaru poštou na korešpondenčnú adresu Predávajúceho, a to:

TWG-energo, s.r.o.
Družinská 431
013 22 Rosina

3.6 Ak Kupujúci uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Kupujúceho o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka, ktoré sú uvedené v odseku 2.1 tohto reklamačného poriadku, t.j. práva požadovať výmenu tovaru, opravu (odstránenie vady) tovaru, primeranú zľavu z ceny tovaru alebo právo odstúpenia od zmluvy.

3.7 Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec je povinný na základe rozhodnutia Kupujúceho o tom, ktoré z práv zo záruky uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.8 V prípade reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy tovaru, Predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

3.9 Ak Predávajúci zamietne reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, Predávajúci je povinný informovať Kupujúceho o tom, komu možno zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom túto informáciu uvedie v doklade o vybavení reklamácie. Odborným posúdením sa na účely vybavenia reklamácií rozumie o. i. stanovisko autorizovanej osoby alebo osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (§ 2 písm. n) Zákona o ochrane spotrebiteľa).

3.10 Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

3.11 Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať Kupujúcemu potvrdenie (§ 18 ods. 8 Zákona o ochrane spotrebiteľa). Pri doručení písomnej reklamácie spolu s tovarom poštou na korešpondenčnú adresu Predávajúceho, Predávajúci doručí Kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, doručením

potvrdzujúceho emailu na emailovú adresu Kupujúceho, ktorú Kupujúci uviedol pri objednávke tovaru.

- 3.12 Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať zákazníkovi 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 vyrozumenie o vybavení reklamácie.

Článok IV

Záručné podmienky a záručná doba

- 4.1 Na dodaný tovar je Kupujúcemu poskytnutá záručná doba 24 mesiacov. Záručná doba začína plynúť v deň odovzdania tovaru Kupujúcemu. Vada tovaru a nároky vyplývajúce z vady tovaru musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.
- 4.2 Ku každému tovaru zakúpenému u Predávajúceho je pri jeho dodaní Kupujúcemu priložená faktúra (doklad o kúpe tovaru), ktorá slúži zároveň ako záručný doklad.
- 4.3 Reklamovať je možné len tovar zakúpený u Predávajúceho. Kupujúci je povinný čo najpresnejšie popísať vadu, pre ktorú tovar reklamuje.
- 4.4 Za vadu tovaru nemožno považovať zmenu vlastnosti tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebenia, nesprávneho používania, nedostatočného, alebo nevhodného ošetrovania, v dôsledku prirodzených zmien materiálov z ktorých je tovar vyrobený, v dôsledku akéhokoľvek poškodenia Kupujúcim či treťou osobou alebo iného nesprávneho zásahu.

Článok V

Alternatívne riešenie sporov

- 5.1 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, Kupujúci 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 (ďalej len ako „Zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov s Predávajúcim je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Prievozská 32, p. p. 29, 827 99 Bratislava 27 alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárska Slovenskej republiky (zoznam oprávnených subjektov je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom Kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 5.2 Návrh Kupujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 odsek 3 Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má,
 - b) presné označenie Predávajúceho,
 - c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - d) označenie, čoho sa Kupujúci ako spotrebiteľ domáha,
 - e) dátum, kedy sa Kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s Predávajúcim bol bezvýsledný,
 - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 5.3 Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Kupujúci využiť formulár, ktorého vzor je Kupujúcemu k dispozícii na stiahnutie na stránke Predávajúceho <http://rekuperacia.twg.sk/> a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

Článok VI

Záverečné ustanovenia

- 6.1 Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo doplnky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na <http://rekuperacia.twg.sk/>.

V Žiline, dňa 1. februára 2016