

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti Q-TERMO,S.R.O.

Článok I - Úvodné ustanovenia

1. Spoločnosť Q-termo, s. r. o., Hlavná 487, 018 64 Košeca, IČO: 36347710 (ďalej len „predávajúci“), vydáva tento **Reklamačný poriadok** v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“),
2. Tento **Reklamačný poriadok** slúži na zaistenie jednotného, rýchleho a správneho postupu pri vybavovaní reklamácií väd tovaru zakúpeného v prevádzkach obchodných partnerov spoločnosti Q-termo, s.r.o. (ďalej aj „prevádzky“).
3. **Reklamačný poriadok** sa plne riadi nariadením EÚ a R EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES, (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, a tieto údaje využije výhradne k účelu, na ktorý boli poskytnuté.
4. Tento **Reklamačný poriadok** sa vzťahuje na kúpnu zmluvu uzavretú medzi spoločnosťou Q-termo, s.r.o., ako predávajúcim a kupujúcim – spotrebiteľom (koncový zákazník) v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa. (ďalej len „kupujúci“).
5. V prípade, ak je druhou zmluvnou stranou kúpnej zmluvy uzavretej s predávajúcim podnikateľ, resp. osoba ktorá nie je spotrebiteľom v zmysle ust. § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zodpovednosť predávajúceho za vady sa riadi individuálne dojednanou zmluvou a príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj súvisiacimi právnymi predpismi. V prípade akýchkoľvek rozdielov medzi **Reklamačným poriadkom** a individuálne dojednanou zmluvou, má prednosť text zmluvy.
6. Tento **Reklamačný poriadok** upravuje najmä informácie pre spotrebiteľov o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a informácie o vykonávaní záručných opráv.

Článok II - Právo na uplatnenie reklamácie

1. Ak sa vyskytne u zakúpeného tovaru vada, má zákazník právo vadu reklamovať pre rozpor s kúpnu zmluvou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a v súlade s hygienickými predpismi alebo všeobecnými hygienickými zásadami.
2. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené na používanie tovaru v záručnom liste alebo v návode na použitie, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou a pokiaľ je tovar zaplombovaný, nesmie porušiť tieto plomby.

Článok III – A. Miesto uplatnenia reklamácie (obchodná sieť)

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu u predávajúceho:
 - na reklamačnom oddelení prevádzky, kde bol reklamovaný tovar zakúpený (cez Reklamačný protokol – „Ďalej len RP“),
 - e-mailom na servis@qtermo.cz,
 - poštoua to vždy len s KOMPLETNE vyplnenými a doručenými údajmi o výrobku a kupujúcom.
2. Pre zahájenie reklamačného konania je nutné, aby RP obsahoval nasledujúce údaje:
 - a) názov a miesto zmluvného partnera (prevádzky), vrátane osoby, ktorá ohlasuje reklamáciu (s telefónnym kontaktom a mailovou adresou)
 - b) dátum (spísania reklamačného protokolu vo VO),
 - c) poradové číslo reklamačného protokolu - číslovať každý rok samostatne napr. RP 01/2018,
 - d) názov výrobku,
 - e) číslo výrobku podľa katalógu, príp. nákupnej faktúry
 - f) podrobný, výstižný popis príčiny reklamácie,
 - g) číslo nákupnej faktúry Q-termo s.r.o.,
 - h) návrh riešenia (dobropis, nový výrobok, zľava, zamietnuté, náhradný diel),
 - i) údaje zo záručného listu, pripojeného alebo vypísaného k výrobku,
 - j) čitateľný podpis reklamujúceho a pečiatku (pokiaľ bude reklamácia zaslaná e-mailom, tak to nie je nutné)
 - k) prípadne ďalšie dodatočné prílohy (zápis o škode podpísaný vodičom, fotodokumentácia reklamovaného výrobku, reklamácia od koncového zákazníka), kontaktné údaje na konečného užívateľa, alebo akékoľvek poznámky a pod.
3. Nutné údaje o zákazníkovi:
 - a. koncový zákazník (kontakt): (meno a priezvisko, adresa, tel. kontakt, email)
 - b. dátum a miesto nákupu, doklad: (dátum a predajňa, v ktorej nakúpil, číslo bloku, faktúra atď.)
 - c. dátum nahlásenia reklamácie koncovým zákazníkom: (údaj z rekl. protokolu v mieste nahlásenia)
 - d. tovar sa nachádza: (adresa, kde sa tovar nachádza, či je namontovaný a pod.)
 - e. montáž vykonal: (meno a tel. kontakt na montážnika, ktorý to montoval, vid' záručný list)
 - f. zákazník reklamuje: (podrobný popis závady, prípadne poznámky o obhliadke montážnikom)
4. Nákup tovaru preukazuje zákazník dokladom o kúpe (faktúra) a riadne vyplneným záručným listom, ak bol na tovar vystavený.

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti Q-TERMO,S.R.O.

Článok III – B. Miesto uplatnenia reklamácie (koncový zákazník)

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu u predávajúceho:
 - cez formulár na webovej stránke www.qtermo.cz/podpora - online nahlásenie servisu,
 - e-mailom na servis@qtermo.cz,
 - poštoua to vždy len s KOMPLETNE vyplnenými a doručenými údajmi o výrobku a kupujúcom.
2. Kupujúci si pripraví **Doklad o kúpe reklamovaného výrobku a Záručný list od reklamovaného výrobku.**
3. Kupujúci z menu stránky vyberie položku Podpora, t.z. www.qtermo.cz/podpora a z rolavacieho menu zvolí **online nahlásenie servisu**, vyplní povinné polia.
4. V prípade, že kupujúci **reklamáciu nahlasuje emailom** na servis@qtermo.cz, postupuje nasledovne:
 - Uvedie meno a priezvisko, adresa, tel.č.
 - Typ výrobku, výrobné číslo
 - Dátum nákupu
 - Popis závady výrobku
 - Pokiaľ je možnosť, zašle fotodokumentáciu: záručný list výrobku, doklad o kúpe, foto zapojenia výrobku /potrebné pre urýchlenie servisného výjazdu/.
5. **Potvrdenie o zaregistrovaní servisu** – Po nahlásení servisu (buď online formulárom alebo emailom, príp. poštou) Vám na Váš uvedený email bude odoslaná správa o zaregistrovaní servisu pod prideleným číslom a o kontaktovaní našim servisným technikom, ktorý si s Vami dohodne detaily ďalšieho postupu.

POZNÁMKA:

- a) V prípade nedoloženia fotodokumentácie (hlavne foto dokladu o kúpe, záručný list) Vám hrozí **riziko spoplatneného výjazdu za neopodstatnenú reklamáciu**. Preto v rámci nahlásenia reklamácie, doložte menovanú dokumentáciu, ktorá bude mať za následok i urýchlenie procesu reklamácie, bez následných nedorozumení.
- b) **Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácie má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok** vo výške nákladov spojených s výjazdom. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.
- c) Vyplnením a odoslaním online formulára potvrdzujete, že **súhlasíte s Reklamačným poriadkom a Všeobecnými obchodnými podmienkami spoločnosti Q-termo, s.r.o.**

Článok IV – Záručný list a podmienky reklamácie

1. Záručný list musí obsahovať:
 - a) označenie predávajúceho;
 - b) **potvrdenie o vykonanej elektroinštalácii** tovaru odborne spôsobilou osobou, ak je to uvedené v návode na použitie;
 - c) **potvrdenie o vykonanej vodoinštalácii** tovaru odborne spôsobilou osobou, ak je to uvedené v návode na použitie;
 - d) správne a riadne vyplnené všetky **potrebné údaje** na záručnom liste, ktoré **vyžaduje výrobca** (typ výrobku, výrobné číslo, dátum a spôsob inštalácie a pod.).
 - e) Ak sa nevydal záručný list, na **reklamáciu stačí doklad o kúpe** (faktúra, pokladničný blok).
2. Je potrebné, aby tovar spĺňal všetky ostatné podmienky pre záručnú reklamáciu uvedené v záručnom liste (fyzicky nepoškodený, nepoškodený živelnou udalosťou, neporušené plomby atď.),
3. V prípade, že si zákazník uplatňuje právo vyplývajúce zo záruky presahujúce rozsah záruky stanovenej zákonom, je potrebné predložiť originál záručného listu.
4. Zároveň pre prijatie reklamácie a začatia reklamačného procesu je potrebné zaslanie fotodokumentácie výrobného štítku reklamovaného výrobku, tiež fotodokumentácie zapojenia reklamovaného výrobku na vodovodnú a elektrickú inštaláciu u zákazníka, projekt kúrenia.
5. **NIKDY nedemontujte výrobok zo systému / je to dôležité pre posúdenie vzniknutej závady/!!! , neplatí však pre prietokové ohrievače a zásobníkové ohrievače vody do 15 litrov.**

Článok V - Zodpovednosť za vady predanej veci

1. Predávajúci zodpovedá za nedostatky tovaru pri jeho prevzatí zákazníkom a za chyby tovaru, ktoré sa prejavia po prevzatí tovaru, v záručnej dobe.
2. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má kúpenú tovaru uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa uvedenia tovaru do prevádzky, pokiaľ kupujúci objednal uvedenie **do prevádzky najneskôr do troch týždňov od prevzatia tovaru** a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
3. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.
4. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ak:
 - a) zákazník spôsobil poškodenie tovaru sám neodborným zaobchádzaním, nedostatočnou údržbou alebo nepovolenými úpravami
 - b) vady súvisia so skutočnosťou, že výrobok bol opravovaný iným, ako autorizovaným servisom výrobcu (výnimkou je zásah alebo oprava tovaru, ktorú autorizovaný servis výrobcu písomne schváli)
 - c) došlo k poškodeniu zapríčinenými vonkajšími mechanickými alebo chemickými vplyvmi, poškodením a ďalej nedbanlivosťou užívateľa
 - d) zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti Q-TERMO,S.R.O.

- e) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním
 - f) boli porušené ochranné plomby na tovare
 - g) vady boli spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí
 - h) ak sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti
 - i) vady sú vzniknuté nerešpektovaním pokynov v Návoďte na obsluhu, montáž a údržbu výrobku
 - j) výrobok bol dovezený zo zahraničia, na ktorý sa vzťahuje len záruka výrobcu!
 - k) živelnou pohromou
 - l) ak predložený záručný list alebo doklad o kúpe výrobku nesie zjavné známky prevedených zmien údajov alebo ak je na výrobku odlišné výrobné číslo ako to, ktoré je uvedené v záručnom liste alebo na doklade o kúpe výrobku. V prípade takto vzniknutej vady na reklamovanom výrobku, ako aj v prípade neodôvodnene uplatnenej reklamácie, bez zistenia vady na reklamovanom výrobku je kupujúci povinný uhradiť hotové výdavky, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s vybavením reklamácie.
 - m) ak je odstránený výrobný štítok z tela výrobku
6. Náklady na pravidelné servisné prehliadky v súlade s odporúčaniami výrobcu ako aj náklady vyplývajúce z bežného prevádzkového opotrebenia častí plne hradí kupujúci, ako napríklad:
- a) bežnú údržbu, pravidelné kontroly, súčasti bežnej prevádzky spotreby ako je anódová tyč, výhrevné špirály, tesnenia a pod.
 - b) Cenník servisných prác je uvedený na našej webovej stránke www.qtermo.cz/podpora
 - c) zo záruky sú vylúčené materiály podliehajúce bežnému opotrebeniu
7. Záruka nebude poskytnutá a uznaná v prípade, že si kupujúci nespĺni dohodnuté platobné podmienky v termíne splatnosti voči predávajúcemu.

Článok VI - Práva kupujúceho

1. Pri vadách tovaru, ktoré zákazník včas uplatní, má právo:
- A) **Pri odstrániteľných vadách:**
Kupujúci má právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená alebo aby bola vadná vec vymenená za vec bezvadnú. Predávajúci je oprávnený vždy vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Predávajúci však nie je povinný vec vymeniť, ak by mu tým vznikli neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
 - B) **Pri neodstrániteľnej vade,** ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady: Kupujúci má právo na primeranú zľavu z ceny podľa charakteru a závažnosti vady.

Článok VII - Lehoty na uplatnenie reklamácií

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru po dobu 24 mesiacov od prevzatia veci zákazníkom, pokiaľ na tovare, jeho obale, návode, alebo záručnom liste nie je uvedená dlhšia lehota na použitie.
2. Pri náhradných dieloch je záručná doba 6 mesiacov.
3. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.
4. Záručná doba sa predlžuje v prípade, že reklamovaná vec bola prevzatá na opravu alebo ju kupujúci zaslal na odborné posúdenie, a to o dobu od uplatnenia až do dňa, kedy bol zákazník povinný si vec po oprave prevziať alebo počas vykonávania odborného posúdenia. Predávajúci je povinný vydať kupujúcemu doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. **(Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby)!**
5. Termín na vybavenie reklamácie sa predlžuje o dni, počas ktorých kupujúci nedodal požadované doklady.
6. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného tovaru za tovar bez väd, plynie pre nový tovar nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového tovaru.
7. Ak si zákazník vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamácií prevziať.
8. Predávajúci si vyhradzuje právo neprijíť reklamáciu:
 - a) ak nebola podaná na mieste a spôsobom požadovaným týmto reklamačným poriadkom a/alebo nebola podaná v stanovenej lehote, vtedy predávajúci bude považovať reklamáciu za neoprávnenú.
 - b) ak nie je kompletná a/alebo je neurčitá/anonymná a Zákazník ani do 14 dní od doručenia výzvy Predávajúcim na doplnenie, reklamáciu nedoplní o chýbajúce údaje a dokumenty uvedené v písomnej výzve. Ak aj po tomto upozornení kupujúci nedodá požadované doklady do 5 pracovných dní, reklamácia sa považuje za vybavenú s výsledkom neoprávnená reklamácia.
 - c) ak sa týka skutočností, na ktoré sa nevzťahuje tento reklamačný poriadok,
 - d) pokiaľ má kupujúci (reklamujúci) voči predávajúcemu nevysporiadané záväzky.

Článok VIII - Spôsobý riešenia reklamácie

1. **Reklamácie nového tovaru na prevádzke** – v prípade, že požadujete nový tovar resp. výrobok odporúčame ho objednať v bežnej objednávke a vyčkať na stanovisko výrobcu, prípadne ak je nutné počkať na návštevu servisného technika z dôvodu posúdenia závädy. V prípade uznania reklamácie bude vystavený dobropis, resp. ponúknutá zľava vzhľadom k rozsahu vady na tovare
2. **Poškodenie prepravou** – vyplnený RP + foto poškodenia tovaru (zásielky) + CMR (alebo zápis o škodovej udalosti) potvrdený vodičom poslať emailom na servis@qtermo.cz

REKLAMAČNÝ PORIADOK spoločnosti Q-TERMO,S.R.O.

3. **Reklamovaný tovar, pokiaľ je už nainštalovaný u koncového zákazníka** - KOMPLETNE vyplnený RP zaslať (viď. čl.III) + fotodokumentácia dokladu o kúpe, záručného listu, zapojenia výrobku do systému, výrobného štítku.
4. **Reklamácia chýbajúcich súčasti v balení** – vyplnený RP zaslať (viď čl.III) + fotodokumentácia neúplného balenia

Článok IX - Osobitné podmienky reklamácie prác autorizovaným servisom

1. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vykonaná oprava alebo úprava pri prevzatí veci objednávateľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe.
2. Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktorých príčinou je vadnosť veci , ktorá sa má opraviť alebo upraviť, alebo nevhodnosť pokynov objednávateľa, ako ho na vadnosť veci alebo nevhodnosť pokynov neupozornil.
3. Záručná doba na vykonané opravy je tri mesiace, ak nie je dojednaná alebo osobitnými predpismi ustanovená inak.
4. Ak je vec opravená alebo upravená vadne, má objednávateľ právo výlučne na bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný odstrániť vadu najdlhšie v dohodnutej lehote. Ak vadu nemožno odstrániť alebo ak ju zhotoviteľ neodstráni v dohodnutej lehote alebo ak sa vada vyskytne znovu, má objednávateľ právo na zrušenie zmluvy alebo na primerané zníženie ceny opravy alebo úpravy.
5. Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u zhotoviteľa v záručnej dobe, inak zaniknú. Čas od uplatnenia práva po vykonanie opravy alebo úpravy sa do záručnej doby nepočíta. Zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi potvrdenie (servisný protokol) o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy alebo úpravy a o čase jej trvania.

Článok X - Reklamácia použitého tovaru

1. V prípade predaja použitých vecí sa predávajúci môže s kupujúcim dohodnúť aj na kratšej ako 24-mesačnej záručnej dobe, najmenej však v trvaní aspoň 12 mesiacov.
2. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dohodnutá nižšia cena.
3. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu z ceny.

Článok XI - Záverečné ustanovenia

1. Pokiaľ kupujúci, ktorý je spotrebiteľom nie je spokojný so spôsobom vybavenie reklamácie zo strany predávajúceho alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva zo zodpovednosti za vady, kupujúci je oprávnený obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu.
2. Záručné a pozáručné opravy vykonávajú servisní technici spoločnosti Q-termo, s.r.o., alebo jej servisný zmluvný partneri.
3. Reklamačný poriadok spoločnosti je dostupný na internetovej stránke www.qtermo.cz alebo v mieste prevádzky spoločnosti Q-termo, s.r.o. na viditeľnom mieste.
4. Reklamačný poriadok spoločnosti je zároveň súčasťou VOP, pre konkretizáciu postupu reklamačného procesu, obchodnej siete, resp. koncového zákazníka.
5. Účinnosť tohto reklamačného poriadku nadobúda dňom 01.06.2018.