

REKLAMAČNÝ PORIADOK INTERNETOVÉHO OBCHODU

www.energyflex.sk

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup spoločnosti ENERGYflex s.r.o., so sídlom: Karpatské námestie 10/A, 831 06 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 52 070 255 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. : 134112/B, adresa na doručovanie: Karpatské námestie 10/A, 831 06 Bratislava (ďalej len „Predávajúci“) a kupujúceho (ďalej len „Kupujúci“) pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na internetovej adrese www.energyflex.sk a práva a povinnosti Kupujúceho a Predávajúceho (Predávajúci a Kupujúci spolu ďalej len „Zmluvné strany“) s tým súvisiace.
2. Postup Kupujúceho, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na www.energyflex.sk ako aj úprava práv a povinností Zmluvných strán s tým súvisiacich sa riadi podľa § 619 až § 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení 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.
3. Postup Kupujúceho, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, pri uplatňovaní práv vyplývajúcich zo zodpovednosti Predávajúceho za vady tovaru zakúpeného na www.energyflex.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.
4. Kupujúci potvrdzuje odoslaním elektronickej objednávky Predávajúcemu, že sa oboznámil s reklamačným poriadkom Predávajúceho a bezvýhradne s ním súhlasí. Okamihom odoslania elektronickej objednávky Predávajúcemu je prejavom súhlasu s reklamačným poriadkom a stáva sa pre Kupujúceho záväzným.
5. Reklamačný poriadok je verejne dostupný na www.energyflex.sk
6. Orgánom dozoru je:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Prievozska 32, P.O.BOX 5

820 07 Bratislava 27

odbor technickej kontroly výrobkov a ochrany spotrebiteľa

tel. č.: 02/58272 172, 02/58272 104

fax č.: 02/ 58272 170

KONTROLA TOVARU PRI PREVZATÍ

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 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. Kupujúci je povinný dodaný tovar prehliadnuť bez zbytočného odkladu po jeho prevzatí.
3. Ak Kupujúci zistí nekompletnosť tovaru alebo akékoľvek poškodenie tovaru spôsobené prepravou, ktoré sa neprejavuje vonkajším poškodením obalu, je povinný reklamáciu bezodkladne, najneskôr však do 3 (troch) kalendárnych dní od prevzatia zásielky, uplatniť u Predávajúceho. Inak sa dodávka považuje za kompletnú a bez závad a reklamácie z tohto titulu nebudú akceptované.
4. Kupujúci je povinný Predáváčemu reklamovať závady a nedostatky tovaru zakúpeného na stránke www.energyflex.sk bez zbytočného odkladu podľa podmienok uvedených v príslušných ustanoveniach zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení a zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.

POSTUP PRI REKLAMÁCIÍ

1. Kupujúci je povinný reklamáciu uplatniť jedným z nasledovných spôsobov:
 - osobne po predchádzajúcej dohode s Predáváčim na adrese Kladnianska 38, 821 05 Bratislava,
 - emailom na info@energyflex.sk,
 - poštou a to na adresu ENERGYflex s.r.o., Karpatské námestie 10/A, 831 06 Bratislava, Slovenská republikaKupujúci môže reklamovaný tovar doniesť osobne (po dohode s Predáváčim), prípadne zaslať poštou alebo kuriérskou službou. Pre účely rýchlejšieho vybavenia reklamácie odporúčame Kupujúcim aby okrem reklamovaného tovaru doložili aj doklad o kúpe a vyplnený reklamačný formulár.
2. Ak Kupujúci reklamuje tovar, ktorý si neobjednal: V prípade, ak Kupujúci zistí, že tovar, ktorý si objednal, nezodpovedá tovaru, ktorý prevzal, Kupujúci má právo vrátiť tovar Predáváčemu najneskôr do 3 (troch) kalendárnych dní od prevzatia tovaru Kupujúcim. Náklady na vrátenie tovaru znáša Kupujúci. Predávajúci vráti peňažné prostriedky Kupujúcemu do 14 pracovných dní od zaevidovania vráteného tovaru v sídle ENERGYflex s.r.o.. alebo po dohode s Kupujúcim doručí požadovaný tovar.
3. Kupujúci si uplatňuje právo vyplývajúce zo zodpovednosti Predávajúceho za vady predaného tovaru: Bližšie podmienky sú upravené v článku "Záručné podmienky a záručná doba" tohto reklamačného poriadku.
4. Kupujúci je povinný uviesť v emaily o reklamácií nasledujúce údaje:
 - 4.1 Identifikácia Kupujúceho, t.j. meno a priezvisko, sídlo/bydlisko, IČO, kontakt (telefón a e-mailová adresa);
 - 4.2 Číslo elektronickej objednávky (Číslo na faktúre);
 - 4.3 Popis tovaru, ktorý Kupujúci žiada vrátiť alebo popis zameneného tovaru s uvedením farby a ceny tovaru;

4.4 V prípade vrátenia tovaru číslo bankového účtu Kupujúceho a názov a kód banky, v ktorej je účet vedený.

5. Ak sa v prípade neúplnosti informácii Predávajúcemu nepodarí opakovane telefonicky dovolať Kupujúcemu a/alebo Kupujúci nereaguje na e-mailovú výzvu Predávajúceho do 14 pracovných dní od prevzatia emailu a/alebo zaevidovania reklamovaného tovaru, Predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej reklamácie a tovar bude vrátený na náklady Kupujúceho naspäť Kupujúcemu na adresu uvedenú v bode 4.1 tohto článku. Predajca v deň prijatia reklamácie vystaví Kupujúcemu doklad o prijatí reklamácie tovaru, v ktorom presne označí vady tovaru v súlade s ustanovením § 18 ods. 5 Zákona o ochrane spotrebiteľa. Po vybavení reklamácie Predávajúci informuje Kupujúceho formou dohodnutou s Kupujúcim.
6. Ak Predávajúci nezašle aj tovar, ktorý je predmetom reklamácie Predávajúci si vyhradzuje právo nepokračovať vo vybavovaní predmetnej reklamácie.
7. Kupujúci je povinný poistiť tovar, ktorý je predmetom reklamácie. Riziko vzniku škody na tovare, ktorý je predmetom reklamácie znáša Kupujúci až do okamihu prevzatia tohto tovaru Predávajúcim.
8. Kupujúci je povinný doporučené poslať tovar, ktorý je predmetom reklamácie na adresu sídla Predávajúceho, prípadne ho doručiť osobne (po predchádzajúcej dohode s Predávajúcim) Predávajúci si vyhradzuje právo neprebrať tovar zaslaný Kupujúcim na dobierku.
9. Reklamácie musia byť vybavené bez zbytočného odkladu, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
10. Ak je kupujúcim podnikateľ, predávajúci sa zaväzuje o reklámii rozhodnúť v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie. O tomto rozhodnutí bude kupujúci podnikateľ informovaný na kontaktný e-mail.

ZÁRUČNÉ PODMIENKY A ZÁRUČNÁ DOBA

1. Na dodaný tovar je Kupujúcemu poskytnutá záručná doba 24 mesiacov v súlade s ustanoveniami § 620 a nasl. Občianskeho zák. 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. Dátum minimálnej trvanlivosti je uvedený na obale výrobku. Pokiaľ dátum minimálnej trvanlivosti na obale výrobku uvedený nie je, potom je uvedený symbol kelímku, za ktorým nasleduje údaj o dobe (v mesiacoch alebo rokoch), počas ktorej je výrobok po otvorení bezpečný a je možné ho používať. Predajca zodpovedá za všetky nedostatky výrobku, ktoré tovar má pri prevzatí kupujúcim a ktoré sa prejavia v priebehu záručnej lehoty. Nevzťahuje sa však na nedostatky spôsobené nešetrným zaobchádzaním alebo bežným opotrebením.
2. Ku každému tovaru zakúpenému u Predávajúceho, tento do emailovej schránky Kupujúceho (ktorú uviedol pri objednávke) doručí faktúru, ktorá zároveň slúži ako záručný doklad.
3. Reklamovať je možné len tovar zakúpený u Predávajúceho ktorý je súčasne úplne zaplatený. Kupujúci je povinný v reklamačnom formulári čo najvýstižnejšie popísať vadu, pre ktorú tovar reklamuje.
4. Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo iná povinná osoba určená na opravu je povinný vybaviť reklamáciu ihneď, najneskôr do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na

odborné posúdenie vady. Po uplynutí tejto lehoty má Kupujúci, ktorý je spotrebiteľom v zmysle § 52 ods. 3 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, rovnaké práva, akoby išlo o vadu, ktorú nemožno odstrániť.

5. Predávajúci je povinný, ak reklamáciu neuzná do troch pracovných dní, tovar zaslať na vlastné náklady na odborné posúdenie.
6. Predávajúci zašle Kupujúcemu o vybavení reklamácie email s finálnym stanoviskom ohľadom vybavenia reklamácie.
7. Nárok na uplatnenie záruky zaniká okrem iného v nasledujúcich prípadoch:
 - Ak vypršala u reklamovaného tovaru záručná lehota pred dňom uplatnenia reklamácie – záruka zanikla.
 - Nedostatok vznikol nevhodným používaním tovaru.
 - Nedostatok vznikol nedodržaním pokynov stanovených výrobcom.
 - Nedostatok vznikol neodbornou inštaláciou, zaobchádzaním, obsluhou, manipuláciou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar.
 - Nedostatok vznikol vykonaním neoprávneného zásahu do tovaru či iných úprav bez dovolenia výrobcu.
8. Kupujúci sa môže voči rozhodnutiu reklamácie odvolať v lehote 30 dní od doručenia tohto rozhodnutia.

POSTUP PO SKONČENÍ REKLAMÁCIE

1. V prípade, že Kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie Predávajúcim alebo keď sa Kupujúci – spotrebiteľ obrátil na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva, má Kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na Predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak Predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má Kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

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 www.energyflex.sk

V Bratislave dňa 14.04.2020

