

Všeobecné obchodné podmienky

Platné od 1. 4. 2024

Úvod

1. Tieto podmienky vo všeobecnosti popisujú pravidlá, ktoré upravujú základné dodávateľsko-odberateľské vzťahy medzi spoločnosťou KLIMAVEX a.s. (sídlo: Alejová 2, 040 11 Košice, IČO: 46074201, DIČ: 2023229098, IČ DPH: SK2023229098) a jej veľkoobchodnými partnermi, resp. kupujúcimi.
2. Tieto podmienky majú všeobecný charakter a jednotlivé ustanovenia môžu byť v jednotlivých obchodných prípadoch dohodou s kupujúcim zmenené.
3. KLIMAVEX a.s. je autorizovaným dovozcom výrobkov značiek Vortice, Airwell, Hyundai, Dantherm, Panasonic, Giwee a Sabiana pre Slovenskú republiku. S výrobkami uvedených značiek vykonáva veľkoobchodnú, maloobchodnú a servisnú činnosť na území Slovenskej republiky.
4. KLIMAVEX a.s. vykonáva aj veľkoobchodnú, maloobchodnú a servisnú činnosť s výrobkami ďalších renomovaných výrobcov v oblasti vzduchotechniky, klimatizácie, chladenia, vykurovania, odvlhčovania atď., ako aj v oblasti rôzneho montážneho príslušenstva.
5. KLIMAVEX a.s. dodáva výrobky oprávneným fyzickým a právnickým osobám, ktoré disponujú možnosťou dodávané výrobky predávať tretím osobám, inštalovať v realizovaných dielach alebo užívať pre vlastnú potrebu. Pracovníci KLIMAVEX a.s. sú oprávnení vyžadovať preukázanie uvedeného oprávnenia a na základe zistení rozhodnúť o realizácii obchodného prípadu.

Objednávky a zmeny

1. Objednávky je možné doručiť len písomne. Akceptované sú tieto formy doručenia písomnej objednávky: osobne, poštou, emailom.
2. Odoslaním objednávky zákazník automaticky súhlasí s týmito všeobecnými obchodnými podmienkami, ak neboli dopredu písomne dohodnuté iné.
3. Objednávka musí obsahovať jednoznačné a aktuálne identifikačné údaje objednávateľa, podľa platnej legislatívy v Slovenskej republike a identifikačné údaje obchodného tovaru, podľa obchodnej dokumentácie KLIMAVEX a.s.
4. Objednávka je podkladom pre daňový doklad. Neúplnosť objednávky môže byť dôvodom na jej neprijatie. Pracovníci KLIMAVEX a.s. nie sú povinní zisťovať chýbajúce údaje. Objednávateľ nesie zodpovednosť za prípadné problémy a škody, ktoré môžu vzniknúť z dôvodu neúplných a nesprávnych údajov uvedených v objednávke.
5. Ústne zadané objednávky môžu byť v nevyhnutnom prípade vybavené na riziko objednávateľa, ktorý plne zodpovedá za prípadné problémy a škody, ktoré môžu pri plnení ústne zadanej objednávky vzniknúť. Pracovníci KLIMAVEX a.s. sú oprávnení odmietnuť plnenie ústnej objednávky a vyžadovať jej písomné doručenie.
6. Potvrdenie prijatej objednávky sa nevystavuje, ak je možné objednávku vybaviť okamžite.
7. Potvrdenie prijatej objednávky vystavia pracovníci KLIMAVEX a.s. objednávateľovi:
 - a) ak nie je možné vybaviť objednávku okamžite, pričom v potvrdení uvedú predpokladaný termín plnenia objednávky, resp. jednotlivých položiek na objednávke
 - b) ak si to vyžaduje uzatvorená kúpna zmluva.

8. Kúpna zmluva sa uzatvára pre obchodné prípady väčšieho rozsahu, pre prípady s netypickými výrobkami a v prípadoch, keď sa na potrebe jej uzatvorenia účastníci obchodného prípadu dohodnú.
9. Stornovaním nevybavenej objednávky zo strany objednávateľa, vzniká pre KLIMAVEX a.s. právo na uplatnenie penále na krytie preukázateľne vynaložených nákladov na realizáciu objednávky a na účtovanie poplatku za zrušenie objednávky vo výške 20 % z hodnoty objednávky.
10. Stornovaním čiastočne vybavenej objednávky zo strany objednávateľa, vzniká pre KLIMAVEX a.s. právo na okamžité zaplatenie už dodaných výrobkov zo stornovanej objednávky, na uplatnenie penále na krytie preukázateľne vynaložených nákladov na realizáciu nevybavenej časti objednávky a na účtovanie poplatku za zrušenie objednávky vo výške 20 % z hodnoty nevybavenej časti objednávky.
11. KLIMAVEX a.s. si vyhradzuje právo odstúpiť od objednávky aj po jej prijatí, ak medzičasom dôjde ku zisteniu, že zákazník nebude schopný uhradiť celú alebo časť objednávky.
12. Po prijatí objednávky si KLIMAVEX a.s. vyhradzuje právo zmeniť alebo zlepšiť dodávaný tovar s ohľadom na jeho typ a dizajn do tej miery, v akej sa môže očakávať od zákazníka, že bude akceptovať takéto zmeny alebo zlepšenia. Takéto zmeny a zlepšenia sa pokladajú za vopred schválené, ak zákazník do 2 dní odo dňa prevzatia tovaru, písomne nenamietne dodanie tovaru podľa tohto bodu.

Cenová ponuka a ceny

1. Akákoľvek cenová ponuka je nezáväzná a všetky informácie, ako technické údaje, ceny a dodací čas, majú informatívny charakter.
2. KLIMAVEX a.s. vydáva cenníky výrobkov platné v stanovenom období. O vydaní cenníkov informuje stálych obchodných partnerov.
3. Ceny v cenníkoch sú uvádzané bez DPH a sú stanovené, ako odporúčané predajné ceny pre obchodných partnerov pre prípad ďalšieho predaja.
4. KLIMAVEX a.s. si vyhradzuje právo na zmenu cien v cenníku aj v priebehu roka a to aj bez predchádzajúcich upozornení.
5. Ceny výrobkov, ktoré nie sú uvedené v cenníkoch, poskytuje KLIMAVEX a.s. na vyžiadanie a majú časovo obmedzenú platnosť, ktorá je záujemcovi vopred oznámená.
6. Cena je stanovená pre miesto nakládky - sklady KLIMAVEX a.s. v Košiciach (Alejová 2), resp. v Bratislave (Stará Vajnorská 39).

Zľavy

1. KLIMAVEX a.s. poskytuje stálym obchodným partnerom obchodné zľavy podľa interne vypracovaných pravidiel. O ich priznaní informuje obchodného partnera obvyklým spôsobom na začiatku nového obdobia platnosti zliav.
2. KLIMAVEX a.s. môže poskytnúť obchodným partnerom mimoriadne zľavy v nasledujúcich prípadoch:
 - a) ak obchodný partner zaplatí za výrobok vopred plnú sumu
 - b) ak obchodný partner objedná výrobky v mimoriadnom množstve
 - c) ak obchodný partner využije akciovú ponuku KLIMAVEX a.s.

d) ak obchodný partner súhlasí s kompenzáciou organizačných, technických alebo kvalitatívnych nedostatkov vzniknutých pri obchodnom prípade formou dodatočnej zľavy z ceny výrobku

Dodanie výrobkov a legislatívna dokumentácia

1. Miestom dodania výrobku sa obvykle rozumie sklad KLIMAVEX a.s. v Košiciach (Alejová 2), resp. v Bratislave (Stará Vajnorská 39), ak nie je dohodnuté inak.
2. Kupujúci prevezme výrobok osobne, resp. prevzatím poverí tretiu osobu, ktorá sa preukáže splnomocnením na zastupovanie kupujúceho. Osobný odber je potrebné dohodnúť vopred.
3. Bežné výrobky, ktoré sú spravidla k odberu ihneď, je možné prevziať aj bez predchádzajúcej dohody o osobnom odbere.
4. Zákazník je pri preberaní tovaru povinný okamžite skontrolovať úplnosť dodávky, ktorú obdržal on alebo priamo jeho zákazníci, či sa na nej nenachádza poškodenie spôsobené prepravou a taktiež musí zaevidovať akékoľvek poškodenie balenia alebo zariadenia v dodacom liste a okamžite firme KLIMAVEX a.s. nahlásiť akúkoľvek vzniknutú škodu.
5. Dodanie obchodného tovaru je možné dohodnúť aj iným spôsobom, pričom sa uprednostňuje dodanie: dobierkou, spešninou alebo dohodnutou doručovateľskou spoločnosťou.
6. Prepravné náklady, náklady na balenie a manipuláciu s výrobkom hradí kupujúci, pokiaľ sa individuálne nedohodne inak. Pri jednorazovom odbere tovaru nad stanovený limit 350EUR bez DPH hradí prepravné KLIMAVEX a.s., pokiaľ je požadovaným miestom dodania Slovenská republika (okrem miest Košice a Bratislava, kde si tovar vyzdvihuje kupujúci priamo).

7. Ak odberateľ mešká s prevzatím objednaného tovaru, KLIMAVEX a.s. má právo mu objednaný tovar vyfakturovať aj bez prevzatia resp. má právo s takýmto tovarom disponovať ináč. O tejto skutočnosti je odberateľ vždy vopred upovedomený.
8. Termín dodania tovaru je spravidla dva až štyri týždne. Bežný obchodný sortiment je dostupný ihneď, u niektorých náročnejších dodávok sa môže dodacia lehota predĺžiť na šesť aj viac týždňov. Spresnenie dodacích termínov oznámi KLIMAVEX a.s. objednávajúcemu v čo najkratšom možnom čase.
9. Poskytnutý dodací čas je informatívny a nezáväzný, pričom sa KLIMAVEX a.s. bude čo najviac snažiť daný čas dodržať. Za žiadnych okolností nebude KLIMAVEX a.s. akceptovať žiadne sankčné ani škodové nároky uplatňované zákazníkom v súvislosti s oneskorením dodávok, pričom oneskorenie neoprávňuje zákazníka ani na odstúpenie od zmluvy. To isté platí pri zasiahnutí vyššej moci, štrajku resp. akejkoľvek inej okolnosti, ktorú nemôže KLIMAVEX a.s. ovplyvniť.
10. Pri požadovanom odbere obchodného tovaru na inom mieste na území Slovenskej republiky je potrebné primerane predĺžiť dobu medzi zadaním požiadavky na odber a samotným odberom výrobku.
11. Čiastočné dodávky sú prípustné.
12. Dodaný tovar je až do úplného zaplatenia majetkom KLIMAVEX a.s.
13. KLIMAVEX a.s. môže požadovať zálohovú platbu pred dodaním tovaru.
14. Ak má objednávateľ neuhradené faktúry po splatnosti z predchádzajúcich dodávok, KLIMAVEX a.s. môže zadržať dodávky do zaplatenia všetkých faktúr po splatnosti a nie je povinná uhradiť objednávateľovi akékoľvek škody z toho plynúce.

15. Ak sa nejedná o stáleho odberateľa, súčasťou dodávky výrobku je potrebná dokumentácia v zmysle platných zákonov.

16. V obchodnom vzťahu so stálymi odberateľmi, KLIMAVEX a.s. poskytuje potrebnú dokumentáciu (užívateľský návod, certifikát CE) elektronickou poštou resp. na internetovej stránke www.klimavex.eu/sk, čo sa považuje za splnenie povinnosti poskytnúť odberateľovi legislatívou stanovenú dokumentáciu.

Platobné podmienky

1. KLIMAVEX a.s. realizuje platobný vzťah s kupujúcim nasledujúcimi spôsobmi:
 - a) platba v hotovosti pri odbere výrobku, s vystavením daňového dokladu
 - b) platba vopred bankovým prevodom podľa vystavenej zálohovej predfaktúry
 - c) čiastočná platba vopred bankovým prevodom podľa vystavenej zálohovej predfaktúry a vopred dohodnutých podmienok
 - d) platba po dodaní výrobku, bankovým prevodom podľa vystaveného daňového dokladu s dohodnutou dobou splatnosti
 - e) platba na dobierku
 - f) špeciálne spôsoby platby s využitím bankových služieb, po dohode s kupujúcim v mimoriadnych prípadoch

2. KLIMAVEX a.s. môže uplatniť na podporu obchodného partnera mimoriadne finančné a organizačné nástroje podľa svojho rozhodnutia a po dohode s obchodným partnerom.

3. Štandardná splatnosť daňového dokladu je 14 dní. KLIMAVEX a.s. môže priznať obchodnému partnerovi predĺženú splatnosť s prihliadnutím na jeho platobnú disciplínu a množstvo odobratého obchodného tovaru v minulých obdobiach. Deň uhradenia faktúry sa rozumie deň, keď sa peniaze pripíšu na účet KLIMAVEX a.s. v plnej hodnote faktúry.

4. KLIMAVEX a.s. nebude uznávať námietky voči faktúram prijatým po 14 dňoch od ich vystavenia.
5. Zákazník nemôže zadržovať platby, prípadne započítavať svoje pohľadávky s odkazom na uplatnenie zodpovednosti za vady alebo z iných dôvodov si akokoľvek jednostranne započítavať pohľadávky voči KLIMAVEX a.s.
6. KLIMAVEX a.s. môže uplatniť sankcie voči obchodnému partnerovi pri neuhrádzaní jeho záväzkov v dohodnutej dobe splatnosti a to formou:
 - a. zmeny dohodnutých platobných podmienok v neprospech obchodného partnera
 - b. obmedzenia výdaja objednaného obchodného tovaru len po zaplatení vopred
 - c. zastavenia výdaja objednaného tovaru do vyrovnania záväzkov
 - d. vymáhania pohľadávok agentúrnou a súdnou formou
 - e. uplatnenia penále vo výške 0,05 % za každý deň omeškania po dni splatnosti daňového dokladu
7. V prípade uplatnenia penalizačnej faktúry za oneskorenú platbu, môže KLIMAVEX a.s. túto faktúru dobropisovať, ak zákazník vyrovná predmetnú istinu pohľadávky do 7 dní od jej vystavenia.
8. Ak bol na riešenie pohľadávky dohodnutý splátkový kalendár a zákazník sa omešká hoci len v jednej splátke, splatným sa stáva celý dlh.
9. Pri prípadnom uplatnení sankcií prihliada KLIMAVEX a.s. na predchádzajúci vývoj spolupráce s obchodným partnerom.

Záruky

1. Štandardná záručná doba na výrobky je 24 mesiacov, pokiaľ nie je dohodnuté inak.
2. Záručnú dobu na sortiment výrobkov oznámi KLIMAVEX a.s. kupujúcemu v dostatočnom predstihu, najneskôr v deň predaja.
3. Záručná doba na náhradné diely alebo iné vylepšenia je 6 mesiacov, pričom záručná doba na nahradené alebo opravené diely, nezačne opätovne plynúť po odstránení vady.
4. Ak je zákazník v omeškaní s platobnými pohľadávkami voči KLIMAVEX a.s., je KLIMAVEX a.s. oprávnená opravu vady odmietnuť. Zákazník nie je oprávnený zdržovať platbu v prípade, že si uplatňuje na daný tovar nároky z väd.
5. Záruka sa vzťahuje len na zariadenia, ktoré boli namontované v súlade s inštalačným návodom a prevádzkované podľa pokynov v užívateľskom návode. Akýkoľvek neodborný zásah do zariadenia bude mať za následok stratu záruky.
6. Akákoľvek zmena na zariadení bez predchádzajúceho písomného súhlasu KLIMAVEX a.s. bude mať za následok stratu záruky.
7. V prípade reklamácie je na voľbe KLIMAVEX a.s. spomedzi nárokov zákazníka, či tovar alebo jeho komponenty nahradí alebo opraví. Zákazník nie je oprávnený uplatňovať si iné nároky z väd, ako sú uvedené v týchto všeobecných obchodných podmienkach.

8. Pokiaľ nebude mať KLIMAVEX a.s. poskytnutý vyžadovaný dostatočný čas a priestor na vykonanie všetkých záručných opatrení, zákazník nie je oprávnený uplatňovať akékoľvek nároky vyplývajúce z väd tovaru alebo zo záruk. Ak zákazník naďalej používa vadný tovar, KLIMAVEX a.s. ručí len za pôvodnú vadu. KLIMAVEX a.s. nebude preplácať náklady na opravy, ktoré budú vykonané bez jej predchádzajúceho písomného súhlasu a taktiež nenesie zodpovednosť za akékoľvek následky vyplývajúce z týchto opráv.
9. Zodpovednosť za škody nesie KLIMAVEX a.s. iba v prípade, že bude preukázané úmyselné konanie alebo hrubá nedbanlivosť KLIMAVEX a.s. KLIMAVEX a.s. nie je zodpovedná za odvodené škody (napr. prestoje z dôvodu zlej dodávky, ujdenný zisk, finančné straty resp. akékoľvek náhrady škody, ktoré si tretie osoby uplatňujú voči zákazníkovi, pokiaľ by nešlo o úmyselné konanie zo strany KLIMAVEX a.s. Ak ide o poškodenie v dôsledku nami dodaného vadného tovaru, zodpovedáme v takej miere, ako nám výrobca, pričom zodpovedáme maximálne do výšky fakturovanej hodnoty za daný tovar.
10. KLIMAVEX a.s. na požiadanie môže vydať záručný list, ktorý bližšie špecifikuje rozsah záruky, upozornenie pre spotrebiteľa, spôsob vykonania reklamácie, záručné opravy, výluky zo záruk, adresu záručnej opravovne.
11. V obchodnom vzťahu so stálymi odberateľmi KLIMAVEX a.s. nevydáva záručný list ku každému predanému výrobku, ale riadi sa všeobecne platnými právnymi normami pre uplatňovanie záruk a týmito všeobecnými podmienkami. Záručným listom je v tomto prípade vystavený daňový doklad.
12. Na poskytované záruky sa vzťahujú právne ustanovenia platné v Slovenskej republike.

Reklamácie

1. V prípade potreby, si v rámci záručnej doby môže kupujúci uplatniť svoje právo reklamovať kúpený výrobok.
2. Reklamácia sa podáva **výlučne** písomne cez formulár na webe <https://klimavex.eu/sk/reklamacia/>
3. Ak ide o priamy predaj (maloobchod), kupujúci reklamáciu uplatňuje písomne cez formulár (<https://klimavex.eu/sk/reklamacia/>), ktorý musí obsahovať:
 - a. kontaktné údaje
 - b. číslo a dátum faktúry
 - c. druh výrobku, výrobcu
 - d. označenie výrobku zo štítku, kód zo štítku, prípadne foto štítku
 - e. spôsob a miesto doručenia výrobku do záručnej opravovne (osobne/poštou a miesto doručenia na pobočku Košice/Bratislava)
 - f. dôvod reklamácie a detailný popis poruchy, prípadne kód poruchy

Po podaní reklamácie systém prideli číslo **ID reklamácie** v tvare **REK-XX-YY-ZZZZ**, ktoré je potrebné uviesť (napísať) na balenie reklamovaného výrobku (pre jednoznačnú identifikáciu reklamačného prípadu).

- pre ďalšie riešenie môže KLIMAVEX a.s. požadovať doklad o inštalácii zariadenia odbornou firmou (osobou), vyškolenou na dané zariadenie
- v prípade reklamácie zariadenia (komfort, industrial, vodné systémy), ktorého spustenie do prevádzky vyžaduje odbornú montáž, je potrebné predložiť aj vypísaný protokol o vykonaní montáže a spustení
- ak je potrebná obhliadka reklamovaného výrobku na mieste jeho inštalácie (poškodený kompresor a iné závažné reklamácie), pracovníci KLIMAVEX a.s. sa dostavia v čo najkratšom možnom čase a zákazník musí zabezpečiť plný a bezpečný prístup ku zariadeniu. V prípade, že sa zistí, že nefunkčnosť zariadenia bola spôsobená nevhodným užívaním resp. neodbornou montážou, KLIMAVEX a.s. si vyhradzuje právo fakturovať vzniknuté dodatočné náklady spojené s touto reklamáciou.

4. Ak ide o obchodného partnera (odbornú inštalačnú firmu), ktorému je poskytovaná obchodná zľava, reklamáciu si uplatňuje písomne cez formulár (<https://klimavex.eu/sk/reklamacia/>), ktorý musí obsahovať:

- a. kontaktné údaje
- b. číslo a dátum faktúry
- c. druh výrobku, výrobcu
- d. označenie výrobku zo štítku, kód zo štítku, prípadne foto štítku
- e. spôsob riešenia: doručenie výrobku do záručnej opravovne (osobne/poštou a miesto doručenia na pobočku Košice/Bratislava) (ak je možné ho fyzicky pri reklamácií odovzdať) alebo bez doručenia výrobku, len dodanie náhradného dielu
- f. dôvod reklamácie a detailný popis poruchy, prípadne kód poruchy

Po podaní reklamácie systém prideli číslo **ID reklamácie** v tvare **REK-XX-YY-ZZZZ**, ktoré je potrebné uviesť (napísať) na balenie reklamovaného výrobku (pre jednoznačnú identifikáciu reklamačného prípadu).

- ak je potrebná obhliadka reklamovaného výrobku na mieste jeho inštalácie, zorganizuje reklamujúci úzku súčinnosť pracovníkov KLIMAVEX a.s. s prevádzkovateľom výrobku a zabezpečí plný a bezpečný prístup ku zariadeniu. V prípade, že sa zistí, že nefunkčnosť zariadenia bola spôsobená nevhodným užívaním resp. neodbornou montážou, KLIMAVEX a.s. si vyhradzuje právo fakturovať vzniknuté dodatočné náklady spojené s touto reklamáciou obchodnému partnerovi.

5. Nedodržanie týchto podmienok môže mať za následok neuznanie záruky resp. nepriaznivo ovplyvniť a spomaliť proces reklamácie.

6. KLIMAVEX a.s. nie je povinná uznať reklamáciu, prípadne zabezpečiť výjazd na miesto inštalácie, pokiaľ nebola vykonaná odborná obhliadka firmou, ktorá dané zariadenie inštalovala a nebola špecifikovaná porucha.

7. Ak inštalačná firma nevie zistiť príčinu problému, prípadne je potrebný zložitejší zásah do zariadenia (zložitejšia výmena alebo montáž náhradného dielu), môže si objednať diagnostiku, prípadne celú opravu v KLIMAVEX a.s.
8. KLIMAVEX a.s. je povinná v prípade uznanej reklamácie, zabezpečiť jej vyriešenie do 30 dní a to dodaním požadovaného vyšpecifikovaného náhradného dielu inštalačnej firme, ktorá zariadenie inštalovala tzn., že reklamácia sa vzťahuje len na náhradný diel a nie na zabezpečenie výmeny náhradného dielu, resp. opravy zariadenia. KLIMAVEX a.s. nebude preplácať žiadne úkony spojené s danou reklamáciou, ako sú náklady za vykonanú prácu, cestovné, zabezpečenie zdvíhacích zariadení resp. akékoľvek iné náklady. Takéto náklady znáša inštalačná firma.
9. Reklamácie vzhľadom, množstva a kompletnosti dodávky musia byť uplatnené pri preberaní obchodného tovaru. Na neskôr uplatnené reklamácie tohto typu, nie sú pracovníci KLIMAVEX a.s. povinní reagovať.
10. Pracovníci KLIMAVEX a.s. môžu ponúknuť reklamujúcemu riešenie reklamácie poskytnutím porovnateľného výrobku zo svojho výmenného fondu, čím sa dosiahne výrazné skrátenie času na vybavenie reklamácie.
11. Pri štandardnom spôsobe riešenia reklamácie sa kompetentní pracovníci KLIMAVEX a.s. vyjadria k reklamácií ihneď, najneskôr do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby.
12. Na reklamačný proces sa vzťahujú právne ustanovenia platné v Slovenskej republike.

Záver

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky nadobúdajú platnosť 1. 4. 2024. Zároveň sa tým ruší platnosť predtým vydaných Všeobecných obchodných podmienok.
2. KLIMAVEX a.s. a jej obchodný partner týmto potvrdzujú, že s výnimkou individuálne dohodnutých podmienok sa budú vo vzájomnom obchodnom vzťahu držať pravidiel, stanovených týmito Všeobecnými obchodnými podmienkami.

V Košiciach 1. 4. 2024



Ing. Jaroslav Theisz
generálny riaditeľ
KLIMAVEX a.s.