

Všeobecné obchodné podmienky pre internetový obchod

Platné od 1. 4. 2024

Všeobecné ustanovenia

Tieto podmienky vo všeobecnosti popisujú pravidlá, podľa ktorých bude prebiehať nakupovanie tovaru a obchodný vzťah na internetovom obchode www.klimavex.eu/sk medzi predávajúcim (**KLIMAVEX a.s., sídlo: Alejová 2, 040 11 Košice, IČO:46074201, DIČ: 2023229098, IČ DPH: SK2023229098**) a kupujúcim (fyzická, právnická osoba) resp. spotrebiteľom (spotrebiteľ je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti).

Ochrana osobných údajov a popis podmienok spracúvania osobných údajov

1. Informačný systém osobných údajov je zaregistrovaný na Úrade pre ochranu osobných údajov SR pod reg. č.: **201401251**. Prevádzkovateľ internetového obchodu KLIMAVEX a.s. týmto prehlasuje, že s osobnými údajmi svojich zákazníkov, získanými registráciou pri vytváraní zákazníckeho účtu, nakladá v zmysle zákona č. 122/2013 Z. z., o ochrane osobných údajov (ďalej len "zákon"). Ide hlavne o spracovanie údajov v informačnom systéme e-shop, pričom pre korektné poskytnutie všetkých služieb zákazníkovi, potrebujeme o ňom vedieť základné informácie, z ktorých niektoré majú povahu osobných údajov.
2. Pred nakupovaním v internetovom obchode nie je potrebné sa zaregistrovať. V prípade registrácie a pri nakupovaní je však potrebné poskytnúť nasledovné informácie: titul, meno, priezvisko, ulica, číslo ulice, mesto, PSČ, krajina,

e-mailová adresa zákazníka (slúži na identifikáciu zákazníka a komunikáciu s ním), telefónne číslo (pre rýchlejší kontakt so zákazníkom), ak nakupuje firma/živnostník navyše aj: obchodný názov, IČO a IČ DPH (pre vystavenie faktúry a správne zaúčtovanie).

3. Kompletné údaje sú uchovávané na našom serveri v zaheslovanej databáze. Údaje spracovávame pre účely vybavenia objednávky (správne zaúčtovanie a faktúra) a taktiež pre možnosť správneho zaslania objednaného tovaru. Zákazník môže svoje údaje a ďalšie nastavenia kedykoľvek zmeniť resp. aktualizovať.
4. V našom e-shope zákazník nezadáva žiadne informácie, ktoré by sa priamo týkali práce s peniazmi na jeho účtoch. Všetky v súčasnosti ponúkané formy elektronického bankovníctva (platenia za tovar cez internet) sú realizované priamo na stránkach banky zákazníka, ktorá nám poskytne jedine informáciu o úspešnosti či neúspešnosti platby, meno zákazníka, prípadne číslo účtu (aby sme vedeli platbu identifikovať a v prípade potreby vrátiť). V žiadnom prípade sa nedozvieme žiadne ďalšie informácie, ako prihlasovacie údaje alebo zostatok na účte zákazníka.
5. Osobné údaje zákazníkov nezverejňujeme, nesprístupňujeme, neposkytujeme žiadnym iným subjektom, s výnimkou organizácií, s ktorými je spolupráca nevyhnutná pre správne vybavenie objednávky zákazníka. Sú to najmä banky (v niektorých prípadoch poskytnutie mena) a doručovateľské služby (adresa na dodanie). Tieto údaje sú však vždy poskytnuté jednorazovo pre vybavenie konkrétnej objednávky zákazníka. Databázu osobných údajov chránime pred ich poškodením, zničením, stratou a zneužitím.
6. Súhlasom s obchodnými podmienkami nám zákazník udeľuje súhlas so spracovaním svojich osobných údajov uvedených v objednávke, za účelom vybavenia objednávky a dodania tovaru (na dobu nevyhnutnú na plnenie zmluvy). V súlade s § 28 zákona má právo požadovať informáciu o spracovaní

jeho osobných údajov a zoznam osobných údajov, ktoré sú predmetom spracovania, právo na opravu nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov, právo na likvidáciu osobných údajov (ak účel ich spracovania skončil), právo na základe bezplatnej písomnej žiadosti namietať voči využívaniu svojich osobných údajov na marketingové účely.

7. Osobné údaje zákazníka sme oprávnení spracovávať aj po skončení pôvodného účelu spracovania, ale len v nevyhnutnom rozsahu pre účely štatistiky, účtovníctva a prieskumu, a poskytnúť tretím stranám alebo verejnosti súhrnné štatistické informácie o zákazníkoch, návštevnosti, obrate a ďalšie údaje, avšak v anonymizovanej podobe tak, že na ich základe nebude možné nijakým spôsobom identifikovať našich zákazníkov.

Objednávka

1. Kupujúci/spotrebiteľ objednáva výrobky a služby predávajúceho prostredníctvom obchodného systému na www.klimavex.eu/sk písomnou formou (objednávka cez internetový obchod). Takto vykonaná objednávka sa považuje za záväznú a je v súlade so zákonom č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších zmien a predpisov považovaná za zmluvu uzavretú na diaľku.
2. Pri každej objednávke musí kupujúci/spotrebiteľ uviesť meno a priezvisko, poštovú a fakturačnú adresu, telefónne číslo, e-mail; právnická osoba aj IČO, DIČ, IČ DPH, názov tovaru, popis tovaru, počet kusov, dátum vystavenia objednávky (objednávka prostredníctvom internetového obchodu tieto podmienky spĺňa automaticky). Tieto údaje budú v zmysle zákona o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. použité tak, ako je popísané v časti „Ochrana osobných údajov a popis podmienok spracúvania osobných údajov“ týchto obchodných podmienok.
3. Po doručení objednávky bude táto objednávka zaevidovaná v systéme predávajúceho a vtedy zároveň vzniká obchodný vzťah medzi predávajúcim

a kupujúcim/spotrebiteľom. Najneskôr do 24 hodín (v pracovné dni) sa predávajúci skontaktuje s kupujúcim/spotrebiteľom. Overí objednávku, spôsob dopravy a oznámi možnú dodáciu dobu resp. termín odberu, konečnú cenu a spôsob úhrady. Od tohto termínu je objednávka pre kupujúceho/spotrebiteľa záväzná.

4. Kupujúci/spotrebiteľ má právo stornovať objednávku bez poplatku, avšak iba v deň 1. kontaktu s predávajúcim, t. j. v deň, kedy sa overuje objednávka u kupujúceho/spotrebiteľa. Objednávku je možné stornovať výlučne písomnou formou (e-mailom). Potvrdenie stornovania oznámi predávajúci spotrebiteľovi tiež výlučne písomnou formou. Písomná forma sa vyžaduje z dôvodu preukázateľného dokladu storna pre predávajúceho a zastavenie vybavovania objednávky.

Dodacia doba

1. Dodacie doby sú pre rôzne druhy produktov rozdielne. Termín dodávky alebo odberu tovaru bude vždy oznámený spotrebiteľovi pri overovaní objednávky. Vo všeobecnosti je termín dodávky alebo odberu tovaru do 24 hodín od dátumu overenia objednávky, pokiaľ je objednaný tovar skladom.
2. Vo výnimočných prípadoch, keď niektoré druhy tovarov nie sú skladom, termín dodania je od 7 do 30 dní, resp. ak nie sú k dispozícii ani u výrobcu, môže byť dodacia doba dlhšia.

Cena, platobné podmienky a doprava

1. Cena produktu je stanovená cenníkom predávajúceho. Ceny uvedené v cenníku môžu podliehať zmenám i bez predchádzajúceho ohlásenia. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny cien v nadväznosti na zmeny cien výrobcov, dovozcov a pod. Platná cena produktu bude vždy oznámená pri overovaní objednávky.

2. Cena v internetovom obchode je uvedená s DPH. V prípade, že sa prihlási veľkoobchodný partner, automaticky sa mu zobrazia ceny po jeho pridelenej zľave, pričom ceny budú uvedené bez DPH. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeny ceny. Pri zmene ceny predávajúci kontaktuje kupujúceho/spotrebiteľa. Kupujúci/spotrebiteľ má právo pri takto upravených cenách objednávku stornovať.
3. Kupujúci/spotrebiteľ uhrádza platbu v hotovosti, dobierkou, prevodom/vkladom na účet predávajúceho alebo platobnými kartami VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro.
4. Cena k úhrade zahŕňa cenu za produkt + dopravné náklady a prípadne cenu dobierky. Všetky takéto náklady budú kupujúcemu/spotrebiteľovi oznámené a uvedené na objednávke.
5. Spôsob dopravy si volí spotrebiteľ sám cez formulár objednávky v e-shope alebo pri inom spôsobe komunikácie. Spotrebiteľ si môže zvoliť nasledovný spôsob dopravy:
 - a) vlastná doprava
 - b) doprava predávajúceho
 - c) Slovenská pošta – služba EMS
6. V prípade jednorazovej maloobchodnej objednávky nad **420€ s DPH** (350€ bez DPH), cenu za dopravu znáša predávajúci, pokiaľ je požadovaným miestom dodania Slovensko.
7. Výška nákladov na dopravu bude vždy oznámená kupujúcemu/spotrebiteľovi pri overovaní objednávky, prípadne predávajúci odporučí kupujúcemu/spotrebiteľovi lacnejší variant dopravy.
8. Osobný odber je možné vykonať priamo v našich pobočkách v Košiciach (Alejová 2) a v Bratislave (Stará Vajnorská 39).

Preberanie tovaru

1. Kupujúci/spotrebiteľ sa zaväzuje prevziať tovar v dohodnutom termíne na adrese uvedenej na objednávke.
2. Pri preberaní tovaru je kupujúci/spotrebiteľ povinný skontrolovať fyzickú neporušenosť a kompletnosť zásielky. Pokiaľ je zásielka viditeľne poškodená a zničená, kupujúci/spotrebiteľ je povinný bez prevzatia zásielky ihneď kontaktovať predávajúceho a so zasielateľskou spoločnosťou spísať „Zápis o škode na zásielke“. Akékoľvek neskoršie reklamácie na množstvo a fyzické porušenie produktu nebudú akceptované.
3. Kupujúci/spotrebiteľ je povinný si pri osobnom preberaní tovaru skontrolovať, či ide skutočne o tovar ním objednaný tzn. skontrolovať kód a názov tovaru. V prípade neskoršej reklamácie, náklady na prípadnú prepravu bude znášať kupujúci/spotrebiteľ, ak sa s predávajúcim nedohodnú inak.
4. Kupujúci/spotrebiteľ nadobúda vlastnícke práva k tovaru až uhradením plnej ceny a ďalších peňažných čiastok dohodnutých v kúpnej zmluve na diaľku na účet predávajúceho. Do doby prechodu vlastníckych práv z predávajúceho, ktorý má produkt v držbe, má kupujúci/spotrebiteľ všetky povinnosti uschovateľa veci a je povinný produkty a služby na vlastné náklady bezpečne uschovať a označiť ich tak, aby boli za každých okolností identifikovateľné, ako produkt predávajúceho.
5. Predávajúci je oprávnený požadovať splnenie záväzkov, najmä uhradenie ceny za produkty a služby a to bez ohľadu na to, že vlastníctvo k produktu a službe ešte neprešlo na kupujúceho/spotrebiteľa.
6. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho/spotrebiteľa momentom prevzatia tovaru.

Poučenie o uplatnení práva na odstúpenie od kúpnej zmluvy

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní. Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar. Odstúpenie od zmluvy musí byť uskutočnené písomnou formou, musí obsahovať všetky údaje slúžiace k identifikácii tovaru, spotrebiteľa a predávajúceho a musí byť vo vyššie uvedenej lehote doručené spolu s produktom na adresu predávajúceho, na náklady a zodpovednosť spotrebiteľa (tzn. že náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ). Pre odstúpenie od zmluvy je možné použiť aj dokument - „Formulár pre odstúpenie od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku“, ktorý je uvedený na konci tohto dokumentu. Vypísaný formulár je v prípade odoslania poštou nutné poslať s tovarom a taktiež na klimavex@klimavex.sk. Prípadne doniesť osobne na adresu našich pobočiek: Alejová 2, 040 11 Košice; Stará Vajnorská 39, 831 04 Bratislava.
2. Tovar by mal spotrebiteľ vrátiť úplný, s kompletnou dokumentáciou (návod na obsluhu, záručný list, doklad o nadobudnutí), nepoškodený (spotrebiteľ je zodpovedný za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru), čistý, pokiaľ možno vrátane originálneho obalu, v stave a hodnote, v akom tovar prevzal. V prípade, že bude vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže predávajúci vrátenú kúpnu cenu znížiť o tomu odpovedajúcu čiastku (v súlade s § 458 ods. 1 Obč. Z.). Spotrebiteľ nemôže vrátiť tovar formou dobierky. Takto zaslaný tovar predávajúci neprijme a bude spotrebiteľovi vrátený späť. Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ.
3. Pri dodržaní vyššie uvedených povinností spotrebiteľa, predávajúci vráti všetky platby, ktoré boli uhradené v súvislosti s uzavretím kúpnej zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný

spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od danej kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov. Platba za zakúpený tovar bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr.

4. Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy uzavretej na diaľku, ktorej predmetom je:
 - a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy po úplnom poskytnutí služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby
 - b) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru, alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa
 - c) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený
5. V prípade, že predávajúci akceptuje požiadavku spotrebiteľa na odstúpenie od kúpnej zmluvy aj po lehote 14 kalendárnych dní, má predávajúci právo požadovať úhradu vzniknutých nákladov a zmluvnú pokutu vo výške minimálne 20 % z fakturovanej (vystavenej) peňažnej čiastky.
6. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku (odstúpiť od zmluvy) alebo jej časť ak:
 - a) objednaný produkt sa nevyrába alebo sa prestal vyrábať
 - b) zmenila sa cena dodávateľa produktu
 - c) vystavená cena produktu bola chybná

Záruka a reklamácia

1. Vo všeobecnosti je záručná doba pre plnenie spotrebiteľských zmlúv stanovená na 24 mesiacov. Oprávnenie na záruku zaniká v prípade, že k chybe došlo mechanickým poškodením výrobku, prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach, neodbornou montážou, nedodržaním príslušných noriem zo strany spotrebiteľa alebo osoby, ktorá spotrebiteľovi montáž vykonávala, alebo ak bol prevedený zásah do výrobku inou než oprávnenou osobou. Zo záruky sú tiež vyňaté chyby spôsobené živelnou pohromou a nesprávnym zaobchádzaním (nedodržané pokyny v užívateľskom návode o používaní a údržbe).
2. Akákoľvek zmena na zariadení bez predchádzajúceho písomného súhlasu predávajúceho bude mať za následok automatickú stratu záruky.

Reklamovať je možné len produkt zakúpený a zaplatený u predávajúceho a reklamáciu podať výlučne v písomnej forme cez formulár www.klimavex.eu/sk/reklamacia. 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). Následne je kupujúci/spotrebiteľ povinný doručiť (pokiaľ to charakter produktu umožňuje – nezastavaný produkt) reklamovaný produkt čistý, mechanicky nepoškodený, v originálnom balení do záručnej opravovne. Na zasiela Náklady na zaslanie tovaru znáša kupujúci/spotrebiteľ. Nedodržanie týchto podmienok môže mať za následok neuznanie záruky resp. nepriaznivo ovplyvniť a spomaliť proces reklamácie. Reklamovaný tovar nesmie byť poslaný formou dobierky. Takto zaslaný tovar predávajúci neprijme a bude kupujúcemu/spotrebiteľovi vrátený späť.

3. V prípade uplatňovania reklamácie sa odporúča kupujúcemu/spotrebiteľovi telefonicky oznámiť predávajúcemu, že daný produkt vykazuje chybu a akým spôsobom sa prejavila. Na základe týchto informácií predávajúci odporučí kupujúcemu/spotrebiteľovi ďalší postup pri vybavovaní reklamácie.
4. Za záručný list sa považuje doklad o zakúpení tovaru.
5. Na reklamačný proces sa vzťahujú právne ustanovenia platné v Slovenskej republike.
6. Spotrebiteľ (len fyzická osoba) má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu (e-mailom na klimavex@klimavex.sk), ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh do systému alternatívneho riešenia sporov (ďalej len ARS) podľa zákona 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Návrh sa podáva subjektu ARS spôsobom určeným v §12. Subjekty ARS sú uvedené v §3 a taktiež na stránke:
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>)
7. Alternatívne riešenie sporov sa týka len zmlúv uzatvorených na diaľku. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.
8. Spotrebiteľ môže podať sťažnosť aj prostredníctvom on-line platformy ARS tzv. RSO, ktorá je dostupná na:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci má právo podľa charakteru objednaných produktov vyzvať kupujúceho/spotrebiteľa k osobnej prehliadke a osobnému odberu produktu (vzťahuje sa hlavne na finančne náročnejší produkt alebo náročnejší z hľadiska objemu alebo hmotnosti). V týchto prípadoch bude kupujúci/spotrebiteľ kontaktovaný a bude s ním dohodnutý ďalší postup. Pokiaľ kupujúci/spotrebiteľ už uhradil kúpnu cenu aj s dopravou, bude mu táto čiastka prevedená späť, pokiaľ sa nedohodnú inak.
2. Bez ohľadu na ostatné ustanovenia, predávajúci nezodpovedá kupujúcemu/spotrebiteľovi za uniknutý zisk, stratu príležitostí alebo žiadne iné nepriame alebo následné straty v dôsledku nedbalosti, porušenia zmluvy alebo vzniknuté iným spôsobom.
3. Tieto obchodné podmienky boli formulované a ustanovené v dobrej viere, za účelom splnenia zákonných podmienok a úprav korektných obchodných vzťahov medzi predávajúcim a kupujúcim/spotrebiteľom. V prípade, ak sa preukáže kompetentným orgánom Slovenskej republiky niektoré ustanovenia týchto podmienok ako neplatné alebo nevynútiteľné a to celkom alebo čiastočne, platnosť a vynútiteľnosť ostatných ustanovení a zvyšné časti príslušného ustanovenia tým zostávajú nedotknuté.
4. Práva kupujúceho/spotrebiteľa vo vzťahu k predávajúcemu vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších zmien a predpisov a zákona o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji č. 102/2014 Z. z. v znení neskorších zmien a predpisov, zostávajú týmito podmienkami nedotknuté.
5. Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené, ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Obchodného alebo Občianskeho zákonníka.

6. Predávajúci a kupujúci/spotrebiteľ sa dohodli, že plne uznávajú komunikáciu na diaľku – telefonickú a elektronickú formu komunikácie, najmä prostredníctvom elektronickej pošty a internetovej siete ako platnú a záväznú pre obe zmluvné strany.

7. Kupujúci/spotrebiteľ uzavretím objednávky prehlasuje, že pred vyplnením alebo oznámením objednávky sa oboznámil s týmito obchodnými podmienkami a reklamačným poriadkom a že s nimi súhlasí.

V Košiciach 1. 4. 2024



Ing. Jaroslav Theisz
generálny riaditeľ
KLIMAVEX a.s.

FORMULÁR PRE ODSTÚPENIE OD KÚPNEJ ZMLUVY UZAVRETEJ NA DIAĽKU

Predávajúci:

KLIMAVEX a.s., sídlo: Alejová 2, 040 11 Košice, IČO:46074201, DIČ: 2023229098,
IČ DPH: SK2023229098, www.klimavex.eu/sk

Spotrebiteľ*:

Týmto oznamujem, že odstupujem od zmluvy na tento tovar/ poskytnutú službu:

- Popis tovaru/služby:

- Dátum prevzatia tovaru:

- Číslo faktúry:

- Meno a priezvisko spotrebiteľa:

- Adresa spotrebiteľa:

- Číslo účtu/kód banky:

- Dôvod odstúpenia (nepovinné):.....

Dátum

Podpis

* Spotrebiteľ: fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.