

Všeobecné obchodné podmienky pri predaji tovaru
Kupujúcim – spotrebiteľom

Článok I.

Základné ustanovenia obchodných podmienok

1. Prvá časť obchodných podmienok upravuje práva a povinnosti strán kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi predávajúcim, ktorým je obchodná spoločnosť - Eren Group s. r. o., so sídlom Narcisová 10, 821 01 Bratislava - mestská časť Ružinov, IČO: 51 937 450, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sro, vložka č. 131426/B a kupujúcim – spotrebiteľom, ktorej predmetom je kúpa a predaj tovaru na internetovej stránke internetového obchodu predávajúceho.

Kontaktné údaje predávajúceho:

e-mail: obchod@chladenie.info

telefón: 0951 001 001

IČ DPH: SK2120849225

DIČ: 2120849225

Korešpondenčná adresa: Narcisová 10, 821 01 Bratislava

Číslo účtu pre bezhotovostné platby:

Banka: Tatra banka, a.s.

IBAN: SK03 1100 0000 0029 4606 1364

BIC (SWIFT): TATRSKBX

Orgán dozoru vykonávajúci dohľad:

Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj

Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava

Odbor výkonu dozoru

e-mail: ba@soi.sk

tel. č. 02/58 27 21 72, 02/58 27 21 04

fax č. 02/58 27 21 70

2. Kupujúcim sa v zmysle prvej časti obchodných podmienok rozumie spotrebiteľ, ktorým je fyzická osoba nepodnikateľ, ktorá pri zatváraní a plnení kúpnej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.
3. Službou sa rozumie najmä, nie však výlučne: montáž klimatizácie, tepelného čerpadla, sezónny / predsezónny servis zariadenia, demontáž nainštalovaného zariadenia, opätovná montáž demontovaného zariadenia a všetky ostatné služby umiestnené v e-shope predávajúceho v časti „služby“ (ďalej len „**Služba**“).

Článok II.

Práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho

1. Predávajúci má najmä tieto povinnosti:

- i. dodať objednaný tovar kupujúcemu v dohodnutom množstve, kvalite a zabaliť ho alebo vybaviť na prepravu spôsobom potrebným na jeho uchovanie a ochranu ;
 - ii. odovzdať kupujúcemu najneskôr spolu s tovarom v písomnej alebo elektronickej podobe všetky doklady potrebné na prevzatie a užívanie tovaru a ďalšie doklady predpísané platnými právnymi predpismi (návody v slovenskom jazyku, daňový doklad atď.).
2. Predávajúci má právo na úplne zaplatenie kúpnej ceny od kupujúceho za dodaný tovar.
3. Predávajúci má právo zrušiť (stornovať) objednávku, ak z dôvodu vypredania zásob alebo nedostupnosti tovaru nie je schopný dodať tovar kupujúcemu v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami alebo v cene, ktorá je uvedená v internetovom obchode, ak sa so zákazníkom nedohodne na náhradnom plnení.
4. Kupujúci má najmä nasledovné povinnosti:
 - i. prevziať tovar,
 - ii. zaplatiť predávajúcemu dohodnutú kúpnu cenu včas vrátane nákladov na doručenie tovaru.
5. Kupujúci má právo na dodanie tovaru v množstve, kvalite, termíne a mieste dohodnutom stranami zmluvy.

Článok III. Uzavretie kúpnej zmluvy

1. K uzavretiu kúpnej zmluvy dochádza záväzným akceptovaním návrhu na uzatvorenie kúpnej zmluvy kupujúceho predávajúcim vo forme kupujúcim vyplneného formuláru, t.j. objednávky.
2. Záväzné akceptovanie návrhu na uzavretie zmluvy uskutoční predávajúci bezodkladne po vykonaní objednávky. Záväzné akceptovanie bude vykonané prostredníctvom elektronickej pošty o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky kupujúcim a po overení dostupnosti tovaru, platných cien a termínu dodania tovaru požadovaného kupujúcim označené ako „*potvrdenie objednávky*“. V prípade zistenia vyššej ceny si musí predávajúci vyžiadať od kupujúceho súhlas so zmenou ceny a následným potvrdením (akceptovaním) objednávky zo strany predávajúceho bude zmluvný vzťah uzavretý. Automaticky vykonávané Oznámenie o prijatí objednávky, ktoré kupujúci dostane na svoju e-mailovú adresu ihneď po odoslaní jeho objednávky, sa nepovažuje za záväzné akceptovanie objednávky. Toto oznámenie má len informatívny charakter za účelom upovedomenia kupujúceho o prijatí jeho objednávky.

Článok IV. Dojednanie o kúpnej cene

1. Kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve vrátane nákladov na doručenie tovaru bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, online platbou platobnou kartou, prostredníctvom služby PayPal, alebo platbou na

dobierku (v hotovosti alebo platobnou kartou). Všetky ceny uvedené na internetovej stránke predávajúceho sú konečné. Prípadné náklady na dopravu a balné budú zaúčtované na konci objednávky.

2. Tovar ponúkaný v e-shope predávajúceho označený emblémom „s montážou“ zahŕňa v sebe aj poskytnutie služby – „jednoduchá montáž klimatizácie“, pozostávajúcej z:
 - a) umiestnenia vonkajšej jednotky zariadenia na zem alebo jej zavesenie na stenu balkóna (pri montáži pod okno bytového domu bude účtovaný poplatok v sume 150,- EUR s DPH);
 - b) prepojovacie medené potrubie,
 - c) komunikačný a napájací kábel,
 - d) potrubie na odvod kondenzátu samospádom (vyvedené na podlahu lodgie, do nádoby dodanej kupujúcim alebo do voľného priestoru pred nehnuteľnosťou),
 - e) okrasné lišty,
 - a to všetko v celkovej dĺžke 3m b),c),d),e), pri celkovej dĺžke nad 3m bude účtovaný doplatok za každý bežný meter 30,- EUR s DPH;
 - f) nástennú konzolu alebo podstavce vonkajšej jednotky;
 - g) 1x prierez cez stenu pozostávajúcu z porobetónového materiálu (YTONG, Porfix, Solbet a pod.), Tehly (pri priereze cez betón, armovaný betón a ostatné materiály bude účtovaný poplatok 70,- EUR s DPH za 1x prierez cez stenu);
 - h) poplatky spojené s parkovným, náklady na vysokozdvížnú plošinu, horolezca a pod. nie sú v službe zahrnuté a budú účtované zvlášť.
 - ch) montáž v jednoduchých podmienkach,
služba sa poskytuje v cene výrobku v lokalitách: Bratislavský kraj, Trnavský Kraj, Šaľa, Galanta, Nitra, Žiar nad Hronom, Žarnovica a pre ostatné lokality budú účtované dopravné náklady podľa dohody so zákazníkom.
3. Ak kupujúci zaplatí predávajúcemu kúpnu cenu bezhotovostným prevodom, za deň platby sa považuje deň, v ktorý bola celá kúpna cena pripísaná na účet predávajúceho.
4. Kupujúci sa zaväzuje zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v termíne podľa kúpnej zmluvy, najneskôr však pri prevzatí tovaru.

Článok V.

Dodanie tovaru a platobné podmienky

1. Objednávky vybavuje predávajúci v najkratšom možnom čase, od 24 hodín do 5 pracovných dní, najneskôr 30 dní od dátumu potvrdenia objednávky. Ak predávajúci nespĺnil svoj záväzok dodať vec v dohodnutej lehote, kupujúci ho vyzve, aby dodal vec v ním poskytnutej dodatočnej primeranej lehote. Ak predávajúci nedodá vec ani v tejto dodatočnej primeranej lehote, kupujúci je oprávnený odstúpiť od zmluvy.
2. V prípade, ak kupujúci bez predchádzajúceho písomného odstúpenia od zmluvy objednaný tovar neprevezme do 5 pracovných dní po uplynutí lehoty uvedenej v kúpnej zmluve, záväznej akceptácii, vzniká predávajúcemu nárok na uplatnenie náhrady za vzniknutú škodu vo výške skutočných nákladov na pokus o neúspešné doručenie objednávky. Po uplynutí 5 pracovných dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tovar

prevziať, je predávajúci oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy a predať tovar tretej osobe.

3. Kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar zaňho prevzala iná osoba. Ak bude potrebné dodávku tovaru opakovať z dôvodu neprítomnosti kupujúceho na mieste určenom v kúpnej zmluve, všetky náklady s tým vzniknuté hradí kupujúci, a to najmä opakované dodanie tovaru na miesto určenia v kúpnej zmluve a skladné.
4. Kupujúci je oprávnený skontrolovať zásielku pri jej doručení. V prípade zistenia poškodenia tovaru pri jeho prevzatí kupujúcim má tento možnosť odmietnuť tovar prevziať. O poškodení tovaru je dopravca povinný vyhotoviť tzv. škodový zápis za prítomnosti a na žiadosť kupujúceho. Na základe takto vyhotoveného záznamu doručeného predávajúcemu môže predávajúci po uzavretí škodovej udalosti s dopravcom poskytnúť odstránenie nedostatku tovaru, zľavu na tovar a v prípade neodstrániteľných chýb tovaru dodať kupujúcemu nový tovar. Neskoršie reklamácie tohto typu bude potrebné preukázať.
5. Kupujúci je oprávnený v prípade nedodania tovaru predávajúcim v lehote uvedenej v obchodných podmienkach odstúpiť od kúpnej zmluvy a predávajúci je povinný vrátiť kupujúcemu už zaplatenú časť kúpnej ceny.
6. V každej zásielke je priložená faktúra (daňový doklad).
7. Spôsoby platieb: platba vopred bezhotovostným prevodom na účet predávajúceho, online platba platobnou kartou, platba prostredníctvom služby PayPal, platba na dobierku u prepravcu (v hotovosti alebo platobnou kartou). Dostupnosť niektorých spôsobov platieb sa môže odlišovať a preto ak tieto nie je možné zvoliť na internetovej stránke predávajúceho v sekcii určenej voľbe platby, konkrétny spôsob platby sa považuje za momentálne nedostupný.

Článok VI.

Nadobudnutie vlastníckeho práva a prechod nebezpečenstva škody na tovare

1. Tovar zostáva majetkom predávajúceho až do úplného zaplatenia kúpnej ceny kupujúcim. Tovar je dodaný kupujúcemu jeho prevzatím pri osobnom odbere alebo okamihom jeho odberu prepravnou spoločnosťou.
2. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na kupujúceho v momente, keď prevezme tovar od predávajúceho, alebo v momente, keď mu predávajúci umožní nakladať s tovarom a kupujúci tovar neprevezme.

Článok VII.

Reklamačný poriadok

1. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho.

2. Pre vybavovanie reklamácií platí tento Reklamačný poriadok.
3. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho. V prípade ak tovar vyžaduje jeho odbornú montáž či spustenie, je možné u predávajúceho uplatniť zodpovednosť za vady výlučne v prípade ak tento tovar namontoval, či spustil predávajúci alebo iná odborne spôsobilá osoba.
4. Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane jeho príslušenstva.
5. Reklamácie vybavuje predávajúci písomne alebo elektronicky bezodkladne. Ak tovar vykazuje vady, zákazník má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v zmysle ust. § 18 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (ďalej len „zákona“) tak, že doručí tovar na adresu Narcisová 10, 821 01 Bratislava, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie, pričom ho doručí poštou spolu s reklamovaným tovarom alebo formulár na uplatnenie reklamácie doručí elektronicky. Pri uplatnení reklamácie je kupujúci povinný preukázať, že tovar bol zakúpený u predávajúceho a je v záručnej dobe (napríklad dokladom o zaplatení). Kupujúci je povinný presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu, sa začína dňom, keď sú splnené nasledujúce podmienky:
 - i. Doručenie vyplneného formuláru na uplatnenie reklamácie;
 - ii. Doručenie reklamovaného tovaru vrátane príslušenstva;
 - iii. Doručenie prístupových kódov, hesiel, atď. K tovaru.

Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný, sa začína dňom, keď sú splnené nasledujúce podmienky:

- I. Doručenie vyplneného formuláru na uplatnenie reklamácie;
- II. Sprístupnenie nehnuteľnosti, objektu kde sa zariadenie nachádza a osoba k nemu má prístup;
- III. Zabezpečenie montážnej, výsuvnej či inej plošiny, potrebnej techniky k sprístupneniu zariadenia, tak aby osoba určená predávajúcim mohla vykonať obhliadku zariadenia v súlade so všetkými právnymi predpismi;
- IV. Vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru osobou určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke vydá kupujúcemu písomné potvrdenie;
- V. Doručenie prístupových kódov, hesiel, atď. K tovaru.

Reklamačný formulár si môže spotrebiteľ stiahnuť na tomto mieste: tu (kliknutím sem sa spotrebiteľovi zobrazí reklamačný formulár). Začiatok reklamačného konania sa označuje ako deň uplatnenia reklamácie. Reklamovaný tovar je nutné doručiť na adresu Narcisová 10, 821 01 Bratislava, ak predávajúci alebo ním určená osoba neustanoví inak (napr. dopraviť tovar priamo určenej osobe, vykonať obhliadku na mieste samom a pod.). V prípade akýchkoľvek nejasností sa kupujúci môže obrátiť na predávajúceho telefonicky na t.č. +421 951 001 001, prípadne na e-mail servis@chladenie.info.

6. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek svojej prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné, teda vo svojom sídle alebo u určenej osoby v zmysle ust. § 18 ods. 2 zákona.
7. V mieste určenom podľa bodu 8.8 týchto obchodných podmienok na prijímanie reklamácií je predávajúci povinný zabezpečiť prítomnosť osoby poverenej vybavovať reklamácie v zmysle ust. § 18 ods. 3 zákona.
8. Predávajúci alebo určená osoba vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme zvolenej predávajúcim, napr. vo forme e-mailu alebo v písomnej podobe, v ktorej je povinný presne označiť chyby tovaru v súlade s ust. § 18 ods. 5 zákona a poučiť spotrebiteľa o jeho právach, ktoré mu vyplývajú z ust. § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný doručiť potvrdenie o uplatnení reklamácie kupujúcemu ihneď. V prípade, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
9. Podľa rozhodnutia kupujúceho, ktoré zo svojich práv v zmysle § 622 a ust. § 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje, je predávajúci alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa ust. § 2 písm. M) zákona ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od začiatku reklamačného konania, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické posúdenie stavu tovaru, najneskôr do 30 dní odo dňa začiatku reklamačného konania. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie predávajúci alebo určená osoba reklamáciu 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 spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar. O ukončení reklamačného konania a výsledku reklamácie informuje predávajúci kupujúceho formou dohodnutou medzi obidvomi zmluvnými stranami (e-mailom a doporučeným listom) a zároveň bude kupujúcemu spolu s tovarom doručený reklamačný protokol. V prípade, ak kupujúci uplatnil reklamáciu tovaru počas prvých 12 mesiacov od uzavretia kúpnej zmluvy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe vyjadrenia znalca alebo stanoviska vydaného autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanoviska určenej osoby (ďalej len „odborné posúdenie tovaru“). Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemôže predávajúci od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov spojených s odborným posúdením tovaru ani iné náklady za týmto účelom vynaložené. Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. V prípade, ak kupujúci tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, 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 reklamovanú vadu tovaru, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia tovaru záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný

kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

10. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
11. Nároky na bezplatnú záručnú opravu zanikajú:
 - I. Ak kupujúci nepreukáže, že chybný tovar kúpil u predávajúceho;
 - II. Neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru;
 - III. Uplynutím záručnej doby tovaru;
 - IV. Mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim;
 - V. Neodborným zaobchádzaním alebo zanedbaním starostlivosti o tovar;
 - VI. Poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením;
 - VII. Neodbornou montážou, či úpravou zariadenia;
 - VIII. Neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci.
12. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - I. Odovzdaním opraveného tovaru;
 - II. Výmenou tovaru;
 - III. Vrátením kúpnej ceny;
 - IV. Vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru;
 - V. Písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia;
 - VI. Odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
13. Predávajúci je povinný o spôsobe vybavenia reklamácie a o vybavení reklamácie kupujúcemu vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie prostredníctvom pošty, kuriérskej spoločnosti, alebo prostredníctvom e-mailu.
14. Záručné doby zakúpeného tovaru sú nasledovné:
 - I. zákonná záručná doba **Basic = 24 mesiacov**, vzťahujúca sa na všetky výrobky predávané v e-shope predávajúceho;
 - II. voliteľná záručná doba **Standard = 36 mesiacov**, vzťahujúca sa na všetky produkty predávané v e-shope predávajúceho označené touto voliteľnou lehotou v popise produktu. Podmienkou platnosti záručnej doby v lehote 36 mesiacov je využitie služby „sezónny servis“ klimatizácie alebo tepelného čerpadla z ponuky služieb v e-shope predávajúceho alebo servisu zariadenia u iného predávajúceho pod podmienkou, že tento vykoná oprávnená osoba (certifikovaný chladiar zapísaný v zozname chladiarov vedenom Slovenským zväzom pre chladiarensku a klimatizačnú techniku), najmenej 2x za 36 mesiacov;
 - III. voliteľná záručná doba **Premium Tepelné čerpadlo = 84 mesiacov**, vzťahujúca sa na všetky tepelné čerpadlá značky Samsung predávané v e-shope predávajúceho označené touto voliteľnou lehotou v popise produktu. Podmienkou platnosti záručnej doby v lehote 84 mesiacov je využitie služby „sezónny servis tepelného čerpadla“ z ponuky služieb výlučne v e-shope predávajúceho. Vykonanie tohto

servisu sa vyžaduje na zariadení najmenej 7x za celých 84 mesiacov. Servis zariadenia u iného predávajúceho aj v prípade, že tento vykoná oprávnená osoba (certifikovaný chladiar zapísaný v zozname chladiarov vedenom Slovenským zväzom pre chladiarensku a klimatizačnú techniku), nie je možný, resp. nepovažuje sa za splnenie podmienok na poskytnutie záručnej doby v lehote 84 mesiacov.

V prípade, že kupujúci využije voliteľnú záručnú dobu Standard alebo Premium Tepelné čerpadlo a nevykoná niektorý zo sezónnych servisov zariadenia v dostatočnom počte alebo lehote, tento stráca nárok na uplatnenie si zodpovednosti za vady v predĺženej záručnej dobe. Záručnú dobu zákazník nestráca úplne, naďalej sa na zariadenie vzťahuje zákonná záručná doba Basic v trvaní 24 mesiacov, avšak nie je možné si už po uplynutí záručnej doby Basic uplatňovať zodpovednosť za vady u predávajúceho vyplývajúce z predĺženej záručnej doby Standard alebo Premium Tepelné čerpadlo.

Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim alebo jeho montáže v prípade, ak zakúpený produkt namontoval predávajúci kupujúcemu. Ak je na tovare, na jeho obale alebo návode uvedená v súlade s ďalšími právnymi predpismi lehota na použitie tovaru, skončí sa záručná doba uplynutím tejto lehoty. Chyba tovaru a nároky vyplývajúce z nej musia byť uplatnené do konca záručnej doby. Uplynutím záručnej doby zaniká právo na uplatnenie reklamácie.

15. Záručná doba sa predlžuje o časový úsek, počas ktorého kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu jeho opravy.
16. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na vymenený tovar, resp. jeho časť. Pri voliteľných zárukách je potrebné na predĺženú záruku opätovne vykonávať záručné podmienky v podobe servisu zariadení v stanovenom počte a lehote.
17. Ak ide o odstrániteľnú chybu tovaru, bude reklamácia vybavená v závislosti od rozhodnutia kupujúceho jedným z nasledovných spôsobov:
 - I. odstránením vady, alebo
 - II. predávajúci chybný tovar vymení.
Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť, alebo o jednu viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu, alebo o väčší počet rôznych odstrániteľných chýb, ktoré bránia tomu, aby mohol byť tovar riadne užívaný ako bez chyby, predávajúci vybaví v závislosti od rozhodnutia kupujúceho reklamáciu z uvedených spôsobov:
 - III. výmenou tovaru za iný
 - IV. v prípade, že predávajúci nemôže vykonať výmenu tovaru za iný, vybaví reklamáciu vrátením kúpnej ceny, t. j. vystavením dobropisu na chybný tovar.
18. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na chyby uvedené pri reklamácií.
19. Za viackrát opakovanú odstrániteľnú chybu sa považuje výskyt jednej odstrániteľnej chyby viac ako dvakrát.

20. Za väčší počet rôznych odstrániteľných chýb sa považuje výskyt viac ako troch rôznych odstrániteľných chýb súčasne.
21. Za dobu, počas ktorej nemôže kupujúci pre chyby tovaru riadne užívať tovar, sa považuje doba, ktorá tvorí spolu vyše 180 dní.
22. Ak predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, pričom kupujúci s rozhodnutím nesúhlasí, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie chyby tovaru prostredníctvom súdu.

Článok VIII.

Osobné údaje a ich ochrana

1. Predávajúci prijal primerané opatrenia k spracúvaniu osobných údajov v zmysle zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a podľa nariadenia GDPR. Kupujúci potvrdzuje, že bol oboznámený so spracúvaním jeho osobných údajov v zmysle pravidiel, ktoré nájde na nasledujúcom odkaze: <https://www.chladienie.info/gdpr>

Článok IX.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy a prípady, keď odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je možné

1. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy z dôvodu vypredania zásob, nedostupnosti tovaru, alebo ak výrobca, dovozca alebo dodávateľ tovaru dohodnutého v kúpnej zmluve prerušil výrobu alebo vykonal také závažné zmeny, ktoré znemožnili realizáciu splnenia povinností predávajúceho vyplývajúcich z kúpnej zmluvy alebo z dôvodov vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od neho spravodlivo požadovať, nie je schopný dodať tovar zákazníkovi v lehote určenej týmito obchodnými podmienkami. Predávajúci je povinný o tejto skutočnosti ihneď informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu za tovar dohodnutý v kúpnej zmluve v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo kupujúceho dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky. Predávajúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy aj v prípade, ak kupujúci neprevzal tovar do 5 pracovných dní odo dňa, keď bol kupujúci povinný tento tovar prevziať.
2. V prípade ak je predmetom kúpnej zmluvy poskytnutie Služby, prípadne predaj zariadenia, ktoré má Službu zahrnutú už v cene zariadenia je Predávajúci oprávnený odstúpiť od zmluvy z dôvodu nedostupnosti Služby, nemožnosti realizácie Služby z prekážok na strane kupujúceho, vyššej moci, alebo ak ani pri vynaložení všetkého úsilia, ktoré možno od Predávajúceho spravodlivo požadovať, nie je schopný poskytnúť službu v cene alebo termíne vopred dohodnutom, či týmito obchodnými podmienkami stanovenom. Predávajúci je o tejto skutočnosti povinný o tejto skutočnosti informovať kupujúceho a vrátiť mu už zaplatenú zálohu v lehote 14 dní od oznámenia o odstúpení od zmluvy.

3. Kupujúci zároveň udelením súhlasom so začatím poskytovania Služby stráca právo na odstúpenie od zmluvy o poskytnutí Služby. Toto právo stráca aj v prípade ak dôjde ku kúpe zariadenia označeného emblémom „s montážou“ a zariadenie bude predávajúcim namontované. Kupujúci však postupom podľa tohto bodu obchodných podmienok nestráca aj po montáži právo na odstúpenie od zmluvy v časti týkajúcej sa predaja zariadenia. Kupujúci je však povinný zariadenia demontovať odborne spôsobilou osobou alebo prostredníctvom využitia Služby Predávajúceho a nepoškodené, nepoužívané zariadenie vrátiť Predávajúcemu. V prípade odstúpenia od zmluvy v časti týkajúcej sa predaja zariadenia bude kupujúcemu vrátení rozdiel kúpnej ceny po odpočítaní ceny za Službu podľa aktuálneho cenníka v čase uzavretia zmluvy.
4. Kupujúci nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy o prevádzkovaní služby v zmysle ust. § 7 ods. 6 písm. a) zákona 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. Podľa predmetného ustanovenia *„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 zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby“*.
5. Kupujúci má právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy bez uvedenia dôvodu za podmienok upravených zákonom o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru, a to do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru. Kupujúci má právo v rámci tejto lehoty tovar rozbaliť a odskúšať obdobným spôsobom, ako je obvyklé, pri nákupe v klasickom „kamennom“ obchode. Odkúšať však neznamena začať tovar používať a následne ho vrátiť predávajúcemu. Tovar sa považuje za prevzatý kupujúcim v okamihu, keď kupujúci alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:
 - i. tovary objednané kupujúcim v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný, alebo ak sa
 - ii. dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu, alebo ak sa
 - iii. tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.
6. Kupujúci môže u predávajúceho uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči alebo prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy zaslaného na adresu EREN GROUP s.r.o., Narcisová 10, 821 01 Bratislava. Formulár na odstúpenie od zmluvy je možné stiahnuť na tomto mieste:
7. Kupujúci je s odstúpením od kúpnej zmluvy povinný doručiť predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom na adresu: EREN GROUP s.r.o., Narcisová 10, 821 01 Bratislava. Tovar smie byť použitý iba v takom rozsahu, v akom môže spotrebiteľ tovar vyskúšať v kamennom obchode a nesmie byť zároveň poškodený.

8. Kupujúci môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak kupujúci zašle oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy predtým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.
9. Po odstúpení od zmluvy predávajúci vráti kupujúcemu všetky platby, ktoré kupujúci preukázateľne uhradil v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru. Predávajúci však nie je povinný uhradiť kupujúcemu dodatočné náklady, ak si kupujúci zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Platby budú kupujúcemu vrátené do 14 dní odo dňa, keď bude predávajúcemu doručené oznámenie kupujúceho o odstúpení od kúpnej zmluvy. Úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký použil kupujúci pri svojej platbe, ak sa kupujúci nedohodne s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým kupujúcemu nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
10. Predávajúci nie je povinný vrátiť kupujúcemu všetky platby podľa týchto všeobecných obchodných podmienok predtým, ako mu je tovar od kupujúceho doručený alebo kým doručenie kupujúci nepreukáže. Platba za zakúpený tovar bude teda predávajúcim uhradená až po doručení vráteného tovaru naspäť alebo po predložení dokladu o tom.
11. V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý alebo poškodený, prípadne je hodnota tovaru znížená v dôsledku takého zaobchádzania s ním, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru, má predávajúci voči kupujúcemu nárok na náhradu škody vo výške hodnoty opravy tovaru a uvedenia tovaru do pôvodného stavu.
12. Kupujúci je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať naspäť alebo odovzdať predávajúcemu tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie.
13. Kupujúci znáša priame náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu. Predpokladaný odhad týchto nákladov je v závislosti od veľkosti, hmotnosti tovaru, vzdialenosti, odkiaľ sa uskutočňuje vrátenie tovaru a od cien, za ktoré kupujúcim vybraný prepravca poskytuje svoje služby vo výške od 5,- EUR do 50,- EUR.
14. Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je:
 - i. Poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby;
 - ii. predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy;
 - iii. predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa;
 - iv. predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze;

- v. 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;
 - vi. predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom;
 - vii. predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť;
 - viii. vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal;
 - ix. predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil;
 - x. predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale;
 - xi. poskytnutie ubytovacích služieb na iný účel ako na účel bývania, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote;
 - xii. poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.
15. Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť objednávku, alebo jej časť v prípade, že nie je možné z technických príčin tovar dodať v požadovanej lehote, alebo sa zmenila cena zo strany dodávateľa (výrobca) tovaru. Ak kupujúci zaplatil preddavok, bude mu tento uhradený naspäť do 14 pracovných dní. V prípade zrušenia objednávky kontaktujte predávajúceho: e-mail: obchod@chladenie.info, tel.: +421 951 001 001.

Článok X. Alternatívne riešenie sporov

1. Kupujúci spotrebiteľ je oprávnený využiť alternatívny spôsob riešenia sporov, a to tak, že sa obráti na predávajúceho so žiadosťou o nápravu v prípade, že nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. 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. Subjektmi alternatívneho riešenia sporov sú orgány a oprávnené právnické osoby v zmysle ust. § 3 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to napr. Slovenská obchodná inšpekcia, pričom kupujúci spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. E-mailový kontakt na predávajúceho: obchod@chladenie.info. Kupujúci

spotrebiteľ pri podaní návrhu postupuje v súlade s ust. § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Alternatívnym riešením sporov možno urovnať spor medzi kupujúcim-predávajúcim vyplývajúcim zo spotrebiteľskej zmluvy. Hodnota sporu, ktorý sa urovnáva týmto riešením, musí presahovať sumu 20,- EUR.

2. Kupujúci spotrebiteľia sú oprávnení aplikovať platformu riešenia sporov online na riešenie svojich sporov v jazyku, ktorý si zvolia. Kupujúci spotrebiteľ môže na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu RSO, ktorá je dostupná na webovej stránke <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Článok XI. Záverečné ustanovenia

1. Ak je kúpna zmluva uzatvorená v písomnej forme, akákoľvek jej zmena musí mať písomnú formu. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia medzi nimi bude uskutočňovaná najmä prostredníctvom e-mailových správ, alebo prostredníctvom listových zásielok.
2. Vzťahy neupravené týmito všeobecnými obchodnými podmienkami sa spravujú príslušnými ustanoveniami Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákona 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, zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a zákona 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.

V Bratislave, dňa 5.5.2022