REKLAMAČNÝ PORIADOK

zariadenia, montáž, servis a opravy · MB Klima

Článok 1 – Úvodné ustanovenia

1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (reklamácii) voči obchodnej spoločnosti **MB NewEnergy s. r. o.**, so sídlom Poľnohospodárska 8265/12, 821 07 Bratislava – mestská časť Vrakuňa, IČO: 55 496 946, DIČ: 2122018481, IČ DPH: SK2122018481, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sro, vložka č. 170427/B, obchodné označenie **MB Klima** (ďalej len „**Obchodník**"). Kontakt: e-mail: **info@mbklima.sk**, tel.: **+421 948 287 281**, web: **www.mbklima.sk**.

1.2 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na vady zariadení dodaných Obchodníkom, vady montážnych prác a vady servisných a opravárenských služieb poskytnutých Obchodníkom. Je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok Obchodníka (ďalej len „**VOP**").

1.3 Vzťahy so spotrebiteľmi sa riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej len „**OZ**"), najmä § 499 až 510 a § 618 až 626, a zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Vzťahy so Zákazníkmi, ktorí nie sú spotrebiteľmi, sa riadia zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

Článok 2 – Zákonná záručná doba

2.1 Obchodník zodpovedá za vady, ktoré má zariadenie alebo vykonaná práca pri odovzdaní, a za vady, ktoré sa prejavia v záručnej dobe. Záručná doba pre spotrebiteľa je:

a) **24 mesiacov** na dodané zariadenie a jeho montáž, odo dňa odovzdania a uvedenia do prevádzky (podpisu odovzdávacieho a záručného listu),

b) **3 mesiace** na vykonanú opravu, servis, údržbu alebo úpravu zariadenia (§ 654 OZ), odo dňa ich vykonania,

c) **24 mesiacov** na náhradné diely dodané a namontované pri oprave, odo dňa opravy.

2.2 Ak sa vada prejaví v záručnej dobe, predpokladá sa, že existovala už pri odovzdaní, ak Obchodník nepreukáže opak alebo ak to nevylučuje povaha veci alebo vady.

2.3 Pri výmene zariadenia alebo jeho súčasti plynie na nové zariadenie alebo novú súčasť nová záručná doba. Doba od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia sa do záručnej doby nezapočítava.

2.4 Zákazníkovi, ktorý nie je spotrebiteľom, poskytuje Obchodník záruku za akosť v dĺžke **12 mesiacov**, ak nie je v odovzdávacom a záručnom liste alebo v zmluve uvedené inak.

Článok 3 – Predĺžená záruka

3.1 Na zariadenia, ktoré Obchodník dodal a namontoval, môže Obchodník poskytnúť **predĺženú (obchodnú) záruku až do 60 mesiacov** od uvedenia do prevádzky. Jej dĺžka je uvedená v odovzdávacom a záručnom liste.

3.2 Podmienkou predĺženej záruky je:

a) vykonanie **servisnej prehliadky Obchodníkom 1× ročne**, ktorú si Zákazník objedná sám, najneskôr do 12 mesiacov od uvedenia do prevádzky, resp. od predchádzajúcej prehliadky; prehliadky sa hradia podľa Cenníka servisných služieb,

b) uchovanie dokladov o vykonaných prehliadkach (servisný protokol, faktúra),

c) dodržiavanie návodu na obsluhu a záručných podmienok uvedených v odovzdávacom a záručnom liste.

3.3 Nárok na predĺženú záruku **zaniká**, ak:

a) servisná prehliadka nie je vykonaná včas,

b) **do zariadenia alebo jeho okruhov zasiahne iná osoba ako Obchodník** (oprava, servis, čistenie s demontážou, doplnenie chladiva, úprava zapojenia či nastavenia), alebo je zariadenie demontované, premiestnené či odpojené bez súhlasu Obchodníka,

c) zariadenie je používané v rozpore s návodom alebo záručnými podmienkami.

3.4 **Zákonná záruka 24 mesiacov tým nie je dotknutá**; Obchodník však nezodpovedá za vady spôsobené zásahom tretej osoby (článok 4).

3.5 Predĺžená záruka sa po uplynutí 24 mesiacov vzťahuje len na **hardvérové súčasti zariadenia a jeho základné funkcie** (chladenie, kúrenie, ohrev vody). Nevzťahuje sa najmä na softvér a doplnkové funkcie (Wi-Fi modul a aplikácia, ionizácia, pohyb lamiel, displej), zvýšenú hlučnosť a pazvuky, ktoré neobmedzujú funkciu zariadenia, estetické zmeny materiálov (napr. zožltnutie plastov) a degradáciu izolácie potrubia vplyvom UV žiarenia a počasia.

3.6 Predĺžená záruka nemá vplyv na práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady podľa OZ (§ 621 OZ), ktoré mu patria bez ohľadu na ňu.

Článok 4 – Kedy nejde o vadu, za ktorú Obchodník zodpovedá

4.1 Obchodník nezodpovedá najmä za:

a) poškodenie spôsobené nesprávnym používaním alebo údržbou v rozpore s návodom, mechanickým poškodením alebo neodbornou manipuláciou,

b) vady spôsobené zásahom do zariadenia alebo jeho okruhov treťou osobou (oprava, údržba, doplnenie chladiva, úprava zapojenia), demontáž, premiestnenie alebo odpojenie zariadenia bez súhlasu Obchodníka,

c) poškodenie spôsobené živelnou udalosťou, prepätím alebo poruchou v elektrickej sieti, vonkajšími vplyvmi (napr. zvieratá, vtáky, hlodavce) alebo inými udalosťami mimo kontroly Obchodníka,

d) poruchy spôsobené zanedbanou údržbou (napr. nečistené filtre, upchatý odvod kondenzátu, znečistený vykurovací systém) alebo nevyhovujúcou kvalitou vody vo vykurovacom systéme,

e) vady rozvodov, potrubí a elektroinštalácie, ktoré Obchodník nerealizoval (napr. predpríprava inou firmou), a vady spôsobené ich stavom,

f) bežné opotrebenie a spotrebný materiál (filtre, batérie ovládača a pod.).

4.2 Za vadu sa nepovažuje ani správanie zariadenia v súlade s jeho technickou dokumentáciou (napr. odmrazovanie vonkajšej jednotky, ochranné režimy zariadenia pri extrémnych teplotách).

Článok 5 – Uplatnenie reklamácie

5.1 Reklamáciu môže Zákazník uplatniť:

a) **telefonicky** na čísle +421 948 287 281,

b) **e-mailom** na info@mbklima.sk,

c) **písomne** na adrese sídla Obchodníka,

d) **osobne** u technika Obchodníka, alebo v sídle Obchodníka po predchádzajúcej dohode.

5.2 Odporúčame uviesť: meno a kontakt, adresu inštalácie, typ zariadenia (prípadne sériové číslo), **popis vady** (chybový kód, prejavy, odkedy sa vyskytuje) a číslo faktúry alebo odovzdávacieho listu. Na uplatnenie možno použiť **formulár v prílohe** tohto reklamačného poriadku.

5.3 Vadu je potrebné vytknúť **bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr do dvoch mesiacov** od jej zistenia a v záručnej dobe. Odporúčame zariadenie, ktoré vykazuje poruchu, ďalej nepoužívať, ak by tým mohlo dôjsť k väčšej škode.

5.4 Vzhľadom na povahu zariadení sa reklamácia spravidla vybavuje **na mieste inštalácie**. Zákazník je povinný umožniť Obchodníkovi prístup k zariadeniu v dohodnutom termíne. Ak Zákazník neumožní prístup v termíne navrhnutom v primeranej lehote, Obchodník nie je v omeškaní s vybavením reklamácie.

Článok 6 – Potvrdenie o uplatnení reklamácie

6.1 Obchodník vydá Zákazníkovi **bezodkladne písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie** (reklamačný protokol), ktoré obsahuje najmä číslo reklamácie, dátum a spôsob jej uplatnenia, označenie zariadenia, popis vady a **lehotu, v ktorej vadu odstráni**.

6.2 Ak bola reklamácia uplatnená telefonicky alebo e-mailom, Obchodník doručí potvrdenie e-mailom, prípadne ho odovzdá najneskôr pri návšteve technika.

Článok 7 – Vybavenie reklamácie

7.1 Obchodník posúdi reklamáciu, a ak ide o vadu, za ktorú zodpovedá, odstráni ju **bezplatne, riadne a v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní** odo dňa uplatnenia reklamácie.

7.2 **Vada sa odstraňuje v prvom rade opravou.** Ak je to vzhľadom na povahu vady účelné, Obchodník vymení chybnú súčasť (napr. ventilátor, snímač, elektronickú dosku, kompresor). Spotrebiteľ môže požadovať výmenu zariadenia namiesto opravy; Obchodník môže takúto požiadavku odmietnuť, ak výmena nie je možná alebo by v porovnaní s opravou spôsobila neprimerané náklady, najmä ak ide o vadu súčasti, ktorú možno opraviť alebo vymeniť (§ 623 OZ). Výmena celého zariadenia za nové sa preto pri opraviteľnej vade spravidla neposkytuje.

7.3 Ak Obchodník vadu riadne odstráni v lehote podľa bodu 7.1, je reklamácia vybavená a **spotrebiteľovi nevzniká nárok na zľavu z ceny, vrátenie peňazí ani odstúpenie od zmluvy**.

7.4 Od zmluvy nemožno odstúpiť, ak je vada nevýznamná. Ak sa vada týka len časti plnenia (napr. jednej vnútornej jednotky multisplit systému), možno odstúpiť len v rozsahu tejto časti, ak to povaha plnenia umožňuje. Ak sa nezistí vada, za ktorú Obchodník zodpovedá, spotrebiteľovi nevznikajú práva podľa tohto článku.

7.5 O vybavení reklamácie vydá Obchodník Zákazníkovi **písomný doklad o vybavení reklamácie** (časť reklamačného protokolu alebo servisný protokol s uvedením čísla reklamácie), v ktorom uvedie dátum a spôsob vybavenia a vykonané práce.

7.6 Ak Obchodník reklamáciu **zamietne** (vada nebola zistená alebo nejde o vadu, za ktorú zodpovedá), **písomne oznámi Zákazníkovi dôvody zamietnutia** a na požiadanie mu poskytne namerané hodnoty a fotodokumentáciu, na ktorých zamietnutie zakladá.

Článok 8 – Náklady reklamácie

8.1 Ak ide o oprávnenú reklamáciu, je jej vybavenie pre Zákazníka **bezplatné vrátane dopravy, diagnostiky, práce a náhradných dielov**. Spotrebiteľ má právo na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s uplatnením oprávnenej reklamácie.

8.2 Ak sa pri posúdení reklamácie zistí, že **nejde o vadu, za ktorú Obchodník zodpovedá** (článok 4), Zákazník uhradí **dopravu a diagnostiku podľa Cenníka servisných služieb**. Obchodník na túto skutočnosť Zákazníka upozorní pri prijatí reklamácie. Odstránenie takejto poruchy vykoná Obchodník len na základe objednávky Zákazníka ako platenú opravu.

Článok 9 – Evidencia a dokumentácia

9.1 Obchodník vedie **evidenciu reklamácií** (číslo reklamácie, dátum uplatnenia, Zákazník, zariadenie, popis vady, spôsob a dátum vybavenia) a uchováva reklamačné protokoly a súvisiace doklady najmenej **3 roky**.

Článok 10 – Riešenie sporov a záverečné ustanovenia

10.1 Ak spotrebiteľ nie je spokojný s vybavením reklamácie, môže sa obrátiť na Obchodníka so žiadosťou o nápravu a následne podať návrh na **alternatívne riešenie sporu** na Slovenskú obchodnú inšpekciu, ako je uvedené v článku 11 VOP. Tým nie je dotknuté právo obrátiť sa na súd.

10.2 Tento reklamačný poriadok nahrádza doterajší reklamačný poriadok zo dňa 10. 10. 2023 a nadobúda účinnosť dňa **1. 1. 2025**. Na reklamáciu sa vzťahuje reklamačný poriadok účinný v deň jej uplatnenia; práva vzniknuté pred jeho účinnosťou nie sú dotknuté.

FORMULÁR NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

príloha Reklamačného poriadku MB Klima

Vyplnený formulár zašlite na **info@mbklima.sk** alebo na adresu MB NewEnergy s. r. o., Poľnohospodárska 8265/12, 821 07 Bratislava.
Reklamáciu môžete nahlásiť aj telefonicky na **+421 948 287 281**.

Meno a priezvisko / firma:	
Telefón a e-mail:	
Adresa inštalácie zariadenia:	
Typ zariadenia (model):	☐ klimatizácia ☐ tepelné čerpadlo ☐ iné: ……
Výrobca, model, sériové číslo:	
Číslo faktúry / odovzdávacieho listu:	
Dátum montáže / poslednej prehliadky:	
Kedy ste vadu zistili:	

Popis vady (chybový kód na displeji, ako sa vada prejavuje, za akých podmienok):

Vhodné termíny na návštevu technika:	
Dátum a podpis:	

Beriem na vedomie, že ak sa pri posúdení zistí, že nejde o vadu, za ktorú MB NewEnergy s. r. o. zodpovedá (napr. nesprávne používanie, zásah tretej osoby, zanedbaná údržba), uhradím dopravu a diagnostiku podľa Cenníka servisných služieb.