

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri reklamáciách Odberateľov, t.z. postup pri uplatnení práv Odberateľov zo zodpovednosti Dodávateľa za vady dodaného tovaru a poskytnutých služieb, najmä spôsob uplatnenia reklamácií, podmienky reklamácií a podmienky vykonávania záručných opráv, a to tovarov a služieb dodaných spoločnosťou FENESTRA Sk, spol. s r.o., Priemyselná 17, 953 01 Zlaté Moravce, IČO: 36 521 451 ako Dodávateľa (v texte ako **Dodávateľ**).
- 1.2 Reklamačný poriadok vydáva Predávajúci v zmysle ust. § 18 Zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
- 1.3 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na reklamácie tovarov a služieb, ktoré boli dodané odberateľovi ako osobe, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (v texte ako **Odberateľ**). Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na vzťah Dodávateľa a Odberateľa, ktorý je upravený Obchodným zákonníkom. Reklamačný poriadok sa súčasne nevzťahuje na odberateľa, ktorý je fyzickou osobou vykonávajúcou podnikateľskú činnosť.
- 1.4 Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje len na reklamácie väd tovaru, za ktoré zodpovedá podľa záruky Dodávateľa, ktoré boli uplatnené u Dodávateľa v záručnej dobe. V prípade, že predmetom dodania zo strany Dodávateľa bola aj montáž, tento reklamačný poriadok sa vzťahuje aj na reklamáciu montáže. Ak Dodávateľ montáž neposkytol, reklamačný poriadok sa na reklamáciu montáže nevzťahuje.
- 1.5 Ak je v tomto reklamačnom poriadku uvedený postup pri reklamáciách tovaru, tento postup upravený v reklamačnom poriadku sa primerane vzťahuje aj na reklamácie montáže, ak je montáž predmetom záruky.
- 1.6 Záručná doba je doba záruky, ktorú Dodávateľ v rámci dodania tovaru a/alebo montáže poskytol Odberateľovi.
- 1.7 Záruka sa nevzťahuje na poškodenia, ktoré vznikli v dôsledku toho, že Odberateľ používal vec neprimeraným spôsobom alebo v rozpore s návodom na použitie, manuálom, ktorý Odberateľ pri dodaní tovaru obdržal a s ktorým bol Odberateľ v zmysle zmluvy povinný sa oboznámiť. Záruka sa nevzťahuje ani na poškodenia, ktoré vznikli v dôsledku vonkajších vplyvov a/alebo zásahov tretích osôb. Záruka sa nevzťahuje ani na také vlastnosti tovaru, ktoré boli Dodávateľom vymedzené ako vlastnosti tovaru, ktoré nie sú vadami, ale sú vymedzené ako bežné vlastnosti tovaru alebo jeho častí.

2 Spôsob uplatnenia reklamácie

- 2.1 Odberateľ je povinný **uplatniť reklamáciu** v záručnej dobe niektorým z nasledovných spôsobov
 - 2.1.1 osobne na prevádzke Dodávateľa, kde si Odberateľ tovar zakúpil alebo kde si objednal službu, a to na adrese, ktorá je uvedená v zmluve ako adresa prevádzky, počas otváracích hodín
 - 2.1.2 písomným listom na adrese uvedenej v zmluve. Dňom uplatnenia reklamácie je deň, kedy bola Dodávateľovi doručená písomná reklamácia, t.z. list o uplatnení reklamácie.

- 2.1.3 e-mailom na e-mailovej adrese uvedenej v zmluve zmluve o dielo. Dňom uplatnenia reklamácie je deň prijatia e-mailu Dodávateľom, avšak pokiaľ Dodávateľ e-mail prijal v čase od 16:00 do 24:00, za deň uplatnenia reklamácie sa považuje nasledujúci pracovný deň.
- Zmluvou podľa tohto ods. je zmluva alebo objednávka, na základe ktorej Dodávateľ dodal Odberateľovi tovar alebo poskytol službu.
- 2.2 Odberateľ je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť:
- 2.2.1 Označenie „Reklamácia“
 - 2.2.2 Číslo a názov zákazky (uvedené na zmluve, na objednávke)
 - 2.2.3 Adresu na doručovanie písomností a telefonický, prípadne e-mailový kontakt na Odberateľa
 - 2.2.4 Adresu stavby, kde sa reklamovaný tovar nachádza
 - 2.2.5 Čo najpresnejší popis predmetu reklamácie (vady), prípadne aj s fotodokumentáciou
 - 2.2.6 a predložiť Dodávateľovi doklad o kúpe
 - 2.2.7 a predložiť Dodávateľovi Zápis o odovzdaní diela
- 2.3 Ak reklamácia nebude obsahovať uvedené údaje a dokumenty podľa ods. 2.2, Dodávateľ nie je povinný začať riešiť reklamáciu, pokiaľ reklamácia nebude mať náležitosti v zmysle ods. 2.2.
- 2.4 Pokiaľ Odberateľ uplatnil reklamáciu e-mailom, je Odberateľ povinný doklad o kúpe a protokol o odovzdaní diela prípadne fotodokumentáciu predložiť Dodávateľovi ako scan, ktorý bude prílohou e-mailu o uplatnení reklamácie alebo je Odberateľ povinný doručiť tieto doklady Dodávateľovi bezodkladne, najneskôr do 2 dní od odoslania e-mailu.
- 2.5 Ak Odberateľ uvedie ako kontaktnú adresu aj e-mail, je Dodávateľ oprávnený komunikovať s Odberateľom a riešiť reklamáciu prostredníctvom e-mailu.
- 3 Spôsob vybavenia reklamácie, ktorý môže Odberateľ požadovať**
- 3.1 Odberateľ je oprávnený požadovať nasledovný **spôsob vybavenia reklamácie**:
- 3.1.1 Ak ide o **odstrániteľnú vadu**,
 - 3.1.1.1 Odberateľ má právo na bezplatné odstránenie vady.
 - 3.1.1.2 Odberateľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu súčasti, ak tým Dodávateľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
 - 3.1.1.3 Dodávateľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Odberateľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
 - 3.1.2 Ak ide o **vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar bez vady**
 - 3.1.2.1 má Odberateľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
 - 3.1.3 Ak ide o **vadu, ktorú síce možno odstrániť, avšak Odberateľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd tovar riadne užívať**
 - 3.1.3.1 má Odberateľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
 - 3.1.4 Ak ide o **iné neodstrániteľné vady** ako vady uvedené v ods. 3.1.2,
 - 3.1.4.1 má Odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.

4 Postup pri vybavení reklamácie

- 4.1 Dodávateľ po obdržaní reklamácie vydá Odberateľovi potvrdenie o uplatnení reklamácie – Reklamačný protokol (v texte ako **Reklamačný protokol**), a to osobne, ak Odberateľ uplatnil reklamáciu osobne na prevádzke Dodávateľa alebo písomným listom zaslaným obratom Odberateľovi, ak nie je možné Odberateľovi vydať osobne Reklamačný protokol pri uplatnení reklamácie.
- 4.2 **Obhliadka.** V prípade, ak je pre vybavenie reklamácie nevyhnutná obhliadka v mieste, kde sa reklamovaný tovar nachádza, Odberateľ je povinný umožniť Dodávateľovi obhliadku Odberateľom reklamovanej vady, a to v termíne určeným Dodávateľom. Ak termín vykonania obhliadky Odberateľovi nevyhovuje, Odberateľ je povinný kontaktovať Dodávateľa, ktorý reklamáciu vybavuje a dohodnúť sa na termíne obhliadky tak, aby mal Dodávateľ vzhľadom na povahu vady dostatočný čas na vybavenie reklamácie. Ak povaha vady umožňuje Dodávateľovi, aby pri Obhliadke reklamáciu vybavil (napr. odstránil vadu), je Odberateľ povinný pri Obhliadke Dodávateľovi poskytnúť aj dostatočný čas na vybavenie reklamácie priamo v mieste, kde sa reklamovaný tovar nachádza.
- 4.3 Termín vybavenia reklamácie je spravidla najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie, pokiaľ nie je vzhľadom na povahu reklamovanej vady primeraná dlhšia lehota (napr. ak k vybaveniu reklamácie je potrebné vyrobiť a/alebo objednať tovar, ktorého dodacia lehota je dlhšia ako 14 dní). Dodávateľ a Odberateľ sa dohodnú na termíne vybavenia reklamácie v Reklamačnom protokole alebo inou písomnou formou alebo e-mailom. Pokiaľ takýto termín nebude medzi Dodávateľom a Odberateľom dohodnutý, Dodávateľ je oprávnený vybaviť reklamáciu v primeranej lehote vzhľadom na povahu reklamovanej vady.
- 4.4 Dodávateľ najneskôr v termíne na vybavenie reklamácie určí spôsob jej vybavenia.
- 4.5 Odberateľ je povinný pri vybavovaní reklamácie poskytnúť Dodávateľovi všetku potrebnú súčinnosť, a to najmä sprístupniť Dodávateľovi predmet reklamácie aj za účelom Obhliadky, aj za účelom vykonania opravy a/alebo vybavenia reklamácie.
- 4.6 **Vybavenie reklamácie** znamená ukončenie reklamačného konania, a to odovzdaním opraveného tovaru, výmenou tovaru, vrátením kúpnej ceny tovaru, vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Dodávateľ o vybavení reklamácie vydá Odberateľovi **Potvrdenie o vybavení reklamácie**, prevzatie potvrdenia o vybavení reklamácie je Odberateľ povinný potvrdiť podpisom.
- 4.7 Ak je reklamácia vybavená dodaním nového tovaru (skla, profilu, dvernej výplne, výrobku, doplnku) alebo jeho časti, je Odberateľ povinný reklamovaný – vymenený tovar vrátiť Dodávateľovi v lehote 14 dní od vybavenia reklamácie.
- 4.8 V prípade, ak Odberateľ požaduje, aby Dodávateľ ihneď po uplatnení reklamácie reklamovanú vadu odstránil napriek vyjadreniu Dodávateľa, že oprávnenosť reklamácie nevie ihneď posúdiť, Dodávateľ je oprávnený reklamovanú vadu odstrániť, a to na náklady Odberateľa. Dodávateľ je oprávnený požadovať zálohu na náklady na odstránenie vopred v plnej výške nákladov. Ak sa ukáže, že reklamácia bola oprávnená, Dodávateľ zaplatenú sumu Odberateľovi za odstránenie vady vráti. Ak Odberateľ požiadava Dodávateľa o vykonanie opravy poškodenia, na ktoré sa záruka nevzťahuje, je Odberateľ povinný Dodávateľovi zaplatiť cenu opravy podľa cenníka Dodávateľa.
- 4.9 V prípade, ak Odberateľ pri riešení reklamácie neposkytne Dodávateľovi súčinnosť a/alebo neoprávnené reklamuje vadu, je Odberateľ povinný Dodávateľovi uhradiť náklady, ktoré Dodávateľ v súvislosti s riešením takejto reklamácie vznikli.

5 Závěrečné ustanovenia

- 5.1 Reklamačný poriadok vo veciach neupravených sa spravuje Občianskym zákonníkom a príslušnými ustanoveniami právnych predpisov upravujúcich práva Zákazníkov ako spotrebiteľov.
- 5.2 Dodávateľ je oprávnený tento reklamačný poriadok zmeniť, pričom zmena je voči Odberateľovi účinná odo dňa jeho zverejnenia na prevádzke Dodávateľa. Súčasne Dodávateľ zverejní tento reklamačný poriadok na internetovej stránke Dodávateľa.

Fenestra SK, spol. s r.o.

Jiří Florus

Vedúci úseku

Servisný a reklamačný úsek


FENESTRA SK, spol. s r.o.
Priemyselná 17, 953 01 Zlaté Moravce
AL divízia - servisné a reklamačné oddelenie
Žitná 23, 831 06 Bratislava
IČO: 36 521 451 IČ DPH: SK2020145863
-52-