

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Článok I

#### Všeobecné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok prijala a odsúhlasila spoločnosť MARKÍZY, s .r. o., so sídlom Okružná1483/108, 979 01 Rimavská Sobota, s ďalšími identifikačnými údajmi uvedenými v päte reklamačného poriadku.
2. Reklamačný poriadok je vypracovaný podľa ustanovení § 612 až 627 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, v súlade so zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ako aj zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
3. Reklamačný poriadok zabezpečuje rýchly a správny postup pri vybavení reklamácií na vady výrobku dodávaného dodávateľom, zhotovovaného zhotoviteľom a predávaného predávajúcim.
4. Týmto reklamačným poriadkom predávajúci informuje spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia reklamácie, vrátane údajov o tom, kde si môže reklamáciu, ako aj vykonávanie záručných opráv uplatniť. Už momentom prevzatia diela/časti diela od zhotoviteľa objednávateľ/spotrebiteľ súhlasí s týmto reklamačným poriadkom a v zmluve o diele ho aj svojím podpisom prijíma.

### Článok II

#### Pojmy v reklamačnom poriadku

1. Pod pojmami, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku, sa na účely jeho uplatnenia rozumejú:
  - a) **predávajúcim** právnická osoba, koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, spoločnosť MARKÍZY, s .r. o., so sídlom Okružná1483/108, 979 01 Rimavská Sobota, IČO 45423253, DIČ 2022995282, IČ DPHSK2022995282, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel Sro, vložka č. 17889/S,
  - b) **spotrebiteľom/kupujúcim** fyzická osoba, v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ako aj právny nástupca tejto osoby a v zmysle ustanovenia § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti, alebo inej podnikateľskej činnosti. Od predávajúceho si kúpil výrobok a zaobstaral služby na základe zmluvy o diele. Má právo v zmysle § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie,
  - c) **dodávateľom** podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok,
  - d) **výrobkom** nová hnutelná vec, tieniaca technika, vyrobená dodávateľom a výrobcom pre kupujúceho,
  - e) **dielom** predmet objednávky a zmluvy o diele, objednaný spotrebiteľom, vyrobený výrobcom,
  - f) **časťou diela** samostatný funkčný celok jednotlivito vyrábaný dodávateľom v rámci čiastočnej, postupnej dodávky diela,
  - g) **zmluvou o diele** podľa Občianskeho zákonníka písomná zmluva, má svoje stanovené náležitosti, ktoré ju robia platnou, jej neoddeliteľnou súčasťou je aj reklamačný poriadok,
  - h) **VOP** všeobecné obchodné podmienky výrobcu, spotrebiteľ svojím podpisom zmluvy o diele akceptuje odkaz na obchodné podmienky a prejavuje tak svoju vôľu, aby sa tieto obchodné podmienky stali súčasťou zmluvy o diele, bez potreby ich samostatného uzatvárania,
  - i) **reklamácia** písomnosť, ktorou spotrebiteľ výrobcu na faktické vady, ktoré má výrobok,
  - j) **vada** presne špecifikovaná vo VOP v Článku VI, VII a VIII,
  - k) **vybavením reklamácie** ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, alebo jeho časti, vymenenej časti výrobku, vrátenie kúpnej ceny za výrobok /časť výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku/časti výrobku, alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.

### Článok III

#### Záručné podmienky

1. Spotrebiteľ je povinný pri prevzatí výrobku na mieste výrobku prezrieť a skontrolovať jeho kompletnosť, či výrobok alebo obal, v ktorom je zabalený nemajú zjavné vady spôsobené mechanickým poškodením, skontrolovať množstvo dodaného výrobku a kompletnosť príslušných dokladov (objednávku, preberací a odovzdávací protokol). Prípadné zjavné vady reklamovať ihneď za prítomnosti predávajúceho a zapísať ich do preberacieho a odovzdávacieho protokolu (ďalej ako „protokol“), v ktorom sa uvedie aj faktická nekompletnosť dodaného výrobku.
2. Neskoršie reklamácie týkajúce sa zjavných väd výrobku, zistiteľných pri prevzatí výrobku a nekompletnosti výrobku a dokladov nemožno uznať a takéto reklamácie bude považovaná za neoprávnenú.
3. Predávajúci za zjavné vady, zistiteľné pri prevzatí výrobku a nekompletnosť odovzdaného výrobku a dokladov, nezodpovedá ani v prípade, ak kupujúci nevyužije právo vykonať prehliadku výrobku pri jeho prevzatí.
4. Reklamácie mechanického poškodenia výrobku, ktoré neboli zjavné pri jeho prevzatí, je nutné uplatniť najneskôr do 24 hodín od jeho prevzatia. Neskoršie reklamácie nebudú uznané.

Predajom naše služby nekončia

#### Článok IV Nárok na uplatnenie záruky

1. Predávajúci sa zaručuje, že výrobok/časti výrobku (ďalej ako „výrobok“), bude mať po celú záručnú dobu vlastnosti špecifikované v objednávke. Spotrebiteľ sa zaväzuje, že nárok na uplatnenie práv zo záruky si uplatní u predávajúceho maximálne do 5 dní, po zistení vady. Následné škody, ktoré vzniknú neohlásením vady, či vyplývajú z oneskoreného nahlásenia vady nebudú akceptované v rámci záručného konania.
2. Spotrebiteľ má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len výrobok a službu, ktoré vykazujú faktické vady, ktoré **nevznikli** z dôvodov na strane spotrebiteľa a spotrebiteľ nie je v omeškaní s úhradou doplatku na cenu diela podľa Článku VIII a IX zmluvy o diele.
3. Spotrebiteľ má právo v zmysle ustanovenia ods. 1 § 645 Občianskeho zákonníka uplatniť si u predávajúceho záruku za vady, ktoré má výrobok alebo služba (namontovanie výrobku) pri jeho osobnom prevzatí od predávajúceho, ktoré sa vyskytnú po prevzatí diela v záručnej dobe a za podmienok, uvedených v Článku X zmluvy o diele.
4. Spotrebiteľ má počas záručnej doby právo na bezplatné odstránenie vady a to však za predpokladu, že zaplatil doplatok za cenu diela a vie zaplatenie celej ceny diela preukázať predajcovi. V prípade nemožnosti preukázania tohto zaplatenia a v prípade, že zaplatenie celej ceny diela nie u predajcu evidované, v zmysle Článku VIII a IX zmluvy o diele, reklamácia nebude uznaná za záručnú.
5. Nárok na oprávnenú reklamáciu môžete podať nasledovne:
  - e-mailom
  - zásielkovým doručením výrobku do sídla spoločnosti
  - osobným doručením výrobku do sídla spoločnosti
6. K nároku na uplatnenie záruky vyplňte prosím **Reklamačný list** – Servisný protokol a je potrebné zaslať na adresu [markizy@markizy.sk](mailto:markizy@markizy.sk).
7. Kupujúci je povinný:
  - predložiť Zmluvu o dielo a faktúru,
  - vyplniť a odoslať servisný protokol s maximálne výstižným popisom závady a popri prípade priložiť foto poškodenia
  - reklamovaný tovar odovzdať na servis v očistenom stave, ktorý však nezmarí možnosť objektívneho posúdenia závady. Ak zákazník nebude akceptovať očistenie reklamovaného výrobku, spoločnosť Markízy s.r.o. mu vyúčtuje poplatok za práce súvisiace s očistením výrobku, nákladov za čistiace prostriedky a náklady na likvidáciu vzniknutého odpadu. Uvedené práce budú zaznamenané v Servisnom protokole, ktorý potvrdí aj obdrží zákazník

#### Článok V Zánik nároku na uplatnenie záruky

1. Nárok spotrebiteľa na uplatnenie záruky u predávajúceho zaniká najmä z nasledujúcich dôvodov:
  - a) mechanickým poškodením výrobku, alebo montáže výrobku, alebo montáže výrobku treťou neoprávnenou osobou, / neoprávnená osoba je taká, ktorá neabsolvovala školenie na montáž výrobku vo firme Markízy s r.o./
  - b) poškodením výrobku pri preprave vlastným dopravným prostriedkom, alebo treťou osobou, poverenou spotrebiteľom,
  - c) používaním výrobku v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojimi chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu a podmienkam, v ktorých nie je možné výrobok používať podľa návodu na použitie a údržbu. Ak bol výrobok už, aj keď len raz vystavený neprimeranému zaťaženiu a aj keď navonok nenesie žiadne znaky poškodenia, môžu nastať v konštrukcii, alebo v pohybovom aparáte také poškodenia, alebo trvalé zmeny, ktoré vylučujú možnosť uplatnenia si záruky,
  - d) neodborným zaobchádzaním, obsluhou, alebo zanedbaním starostlivosti o výrobok spotrebiteľom,
  - e) poškodením výrobku nadmerným zaťažovaním, alebo jeho používaním v rozpore s podmienkami, uvedenými v návode na použitie a údržbu,
  - f) neodvráťiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami, ktoré majú charakter vyššej moci v zmysle Článku VII zmluvy o diele,
  - g) nekvalitným pripravením podkladov pre montáž výrobku spotrebiteľom, alebo nevhodnosťou pokynov spotrebiteľa predávajúcemu, alebo nevhodnosťou miesta pre montáž výrobku, hoci na ňu predávajúci spotrebiteľa vopred upozornil, a spotrebiteľ túto nevhodnosť mohol aj sám zistiť,
  - h) poškodením vodou, ohňom, statickou, či atmosférickou elektrinou, všeobecne okolnosťami vyššej moci s pôvodom v prírodných udalostiach, v zmysle Článku VII zmluvy o diele, alebo iným zásahom vyššej moci,
  - i) konaním páchatela krádežou vlámaním,
  - j) poškodením výrobku, ktoré si spotrebiteľ spôsobil sám,
  - k) násilným poškodením výrobku spotrebiteľom,
  - l) ak spotrebiteľ zistenú vadu nereklamoval u predávajúceho bez zbytočného odkladu, to je maximálne do 5 dní, po jej zistení,
  - m) pri nároku na uplatnenie záruky na batérie a ich výmenu,
  - n) pri nároku na uplatnenie záruky na dodatočné nastavenie veterného senzora,
  - o) pri nároku na uplatnenie záruky na dodatočné nastavenie svetelného senzora,
  - p) pri nároku na uplatnenie záruky na dodatočné nastavenie diaľkového ovládania
  - q) pri nároku na uplatnenie záruky na rozpadávanie šitia markízy, vplyvom jej používania v zimnom mrazivom období.
  - r) pri nároku na uplatnenie záruky na odstránenie vrážania markízy

Predajom naše služby nekončia

- s) pri nároku na uplatnenie záruky na dodatočné - opakované nastavenie ramien
- t) pri nároku na uplatnenie záruky na nastavenie dorazu – vonkajší aj vnútorný
- u) pri nároku na uplatnenie záruky po pretrhnutí závitú na nastavovaní sklonu markízy
- v) ak sú markízy inštalované do prostredia s trvalým pôsobením vetra, vo veternom tuneli, alebo kde sa pravidelne vyskytuje veterný vír môže dôjsť ku strapkaniu látky na vejáriku. Strapkanie sa vejárika nie je predmetom reklamácie.
- w) ak nastal v mieste inštalácie výpadok prúdu, alebo iná chyba v elektrickej inštalácii, ktorá poškodila, alebo vyresetovala pôvodné nastavenia. Ak je diaľkové dobré, motor je dobrý a aj senzor je dobrý, chybu spôsobuje miestna elektroinštalácia
- x) ak šnúru na ovládanie rolety nie je možné osadiť v priamom smere bez toho, aby sa neodierala o bočné steny otvoru v ráme okna

## 2. Náhrada škody a neoprávnená reklamácia

- a) Odberateľ je povinný sa oboznámiť so záručnými a reklamačnými podmienkami predávajúceho a rovnako aj s návodom na používanie výrobkov. V prípade ak kupujúci poruší povinnosť oboznámiť sa s návodom na použitie a v dôsledku toho dôjde k poškodeniu výrobku, jeho čiastočnému, alebo úplnému zničeniu, predávajúci za vznik takejto vady nezodpovedá.
- b) Ak sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená nesprávnym konaním, alebo nekonaním zákazníka, teda poškodením tovaru nesprávnym používaním, nevhodnou manipuláciou, alebo nefunkčnosť výrobku nastala z dôvodov, ktoré nie sú predmetom reklamácie môže predávajúci od zákazníka požadovať náhradu škody, ktorú mu spôsobil neoprávnenou reklamáciou. (napr. vyhodnotenou poisťkou, živelnou udalosťou, preťažovaním výrobku , atď...)
- c) Do času potvrdenia opodstatnenosti reklamácie sa výjazd a prípadný servisný úkon považuje za objednávku zo strany zákazníka. Neopodstatnený výjazd a servisný úkon bude účtovaný v súlade s aktuálnym cenníkom a vykonanými úkonmi.

## Článok VI

### Dĺžka záruky

1. Záručná doba v zmysle ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka je 24 mesiacov.
2. Výrobok, ktorý predávajúci predáva spotrebiteľovi, je určený na to, aby sa užíval po dlhšiu dobu a predávajúci za týmto účelom stanovil záručnú dobu dlhšiu ako 24 mesiacov, a to na 36 mesiacov/3 roky a na 60 mesiacov/5 rokov.
3. 5 ročnú záručnú dobu majú : markízy, drevené rolety, hliníkové rolety, exteriérové hliníkové žalúzie , rolety Screen, prístrešky a pergoly, markízy Sail, bambusové žalúzie, termozávesy, rolovateľné pohyblivé mreže  
3 ročnú záručnú dobu majú: protihmyzové siete, plastové rolety, vnútorné hliníkové žalúzie, látkové rolety , japonské zásteny, vertikálne žalúzie
4. Plynie odo dňa odovzdania výrobku predávajúcim spotrebiteľovi, resp. odo dňa zaplattenia doplatku na cenu diela spotrebiteľom, zmysle ustanovení Článku VIII a IX zmluvy o diele. Čas od uplatnenia práva zo záruky spotrebiteľom až do vykonania opravy predávajúcim sa do záručnej doby neráta.
5. Predávajúci neposkytne spotrebiteľovi záruku, presahujúcu rozsah záruky, uvedenej v tomto článku, pričom podmienky a rozsah záruky určí predávajúci v záručnom liste, ktorý dostane spotrebiteľ v elektronickej forme

## Článok VII

### Reklamačné konanie

1. Dňom, kedy si spotrebiteľ písomnou formou uplatnil reklamáciu u predávajúceho je dňom začatia reklamačného konania.
2. Predávajúci rozhodne o opodstatnenosti reklamácie výrobku, alebo jej vyriešenia do 10 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v odôvodnených prípadoch, najmä, ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, alebo vykonanej montáže, najneskôr do 30 dní, odo dňa uplatnenia reklamácie.
3. V prípade, ak spotrebiteľ pri uplatnení reklamácie neodovzdá všetky vyžadované doklady, alebo nie sú čitateľné, reklamačné konanie začína až dňom odovzdania všetkých požadovaných dokladov. Ak spotrebiteľ ani na výzvu predávajúceho nedoplní chýbajúce doklady, reklamácia bude považovaná za neopodstatnenú.
4. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví v primeranej lehote s prihliadnutím na okolnosti. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci môže opravou odstrániť len odstrániteľnú vadu. Predávajúci nemôže odstrániť vadu, ktorú technicky nemožno vôbec odstrániť a za podmienok podľa Článku X zmluvy o diele.
5. Po uplynutí 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie počas ktorej reklamácia nebola vybavená a spotrebiteľ nebol žiadnou formou predávajúcim informovaný o dôvodoch nedodržania lehoty, spotrebiteľ má právo od zmluvy o diele odstúpiť, alebo má právo na výmenu diela za nové.
6. Ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov, odo dňa dodania diela a jeho prevzatia,

Predajom naše služby nekončia

Markízy, spol. s r. o., IČO: 45 423 253, DIČ: 2022995282, IČ DPH: SK2022995282, Okružná 1483/108, 979 01 Rimavská Sobota, tel.:047 5011323, fax: 047 5011323, mobil: 0903 531 294, 0907 885 014, mail: [markizy@markizy.sk](mailto:markizy@markizy.sk), [www.markizy.sk](http://www.markizy.sk)

- a) predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktorému prechádzalo osobne vykonanie prehliadky výrobku a montáže na mieste,
  - b) bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, nie je možné od spotrebiteľa požadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie, ani iné náklady, súvisiace s odborným posúdením,
  - c) predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
7. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch odo dňa dodania výrobku a jeho prevzatia a
- a) predávajúci ju zamietol, na základe odborného posúdenia, je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie,
  - b) ak je výrobok odborne posudzovaný predávajúcim, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia;

#### **Článok VIII** **Vybavenie reklamácie**

1. Spotrebiteľ je povinný reklamovať vady výrobku, alebo montáže výrobku u predávajúceho maximálne do 5 dní potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, inak spotrebiteľovi zaniká právo na bezplatné odstránenie vady výrobku. Vady reklamuje písomnou formou, posieľa ich poštou na adresu sídla predávajúceho, a to doporučené, a za podmienok podľa Článku XIV zmluvy o diele. Alebo ich reklamuje elektronicky, na e-mailovú adresu predávajúceho [www.markizy.sk](http://www.markizy.sk).
2. Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatňuje výlučne len písomne, alebo elektronicky, prostredníctvom e-mailu. Predávajúci je povinný poslať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie a to ihneď, ak to nie je možné musí ho poslať maximálne do 5 až 7 dní, odo dňa prijatia reklamácie na e-mailovú adresu predávajúceho.
3. Spolu s potvrdením o prijatí reklamácie pošle spotrebiteľovi reklamačný formulár, v ktorom spotrebiteľ čitateľne a presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom formulári spotrebiteľ zároveň uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou, či elektronicky, podpísané predávajúcim).
4. Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatňuje písomne poštou predávajúci je povinný poslať spotrebiteľovi na jeho adresu písomné potvrdenie o prijatí reklamácie a za podmienok podľa Článku XIV zmluvy o diele spolu s reklamačným formulárom, v ktorom spotrebiteľ čitateľne a presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom formulári spotrebiteľ zároveň uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou, alebo elektronicky, podpísané predávajúcim).
5. V reklamačnom formulári uvedie kontaktnú adresu, na ktorú bude predávajúcim informovaný o spôsobe vybavenia reklamácie, ako aj telefónne číslo, aktuálny a funkčný e-mail),.
6. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje, uvedené spotrebiteľom v reklamačnom formulári a za nemožnosť doručenia písomností na kontaktnú adresu, uvedenú spotrebiteľom.
7. Predávajúci spotrebiteľovi vydá o vybavení reklamácie výstupný protokol, najneskôr do 30 dní, odo dňa uplatnenia reklamácie. Výstupný protokol je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu, predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (vykoná osobne a na mieste obhliadku reklamovaného výrobku, opraví reklamovaný výrobok, keď je opraviteľný, odovzdá a namontuje nový výrobok, ktorým bol reklamovaný výrobok vymenený) .
8. V prípade výmeny výrobku za nový spotrebiteľ dostane od predávajúceho doklad, na ktorom bude uvedený čas výmeny výrobku. Prípadné ďalšie reklamácie výrobku sa uplatňujú na základe pôvodného Odovzdávacieho a preberacieho protokolu a hore uvedeného dokladu. V prípade výmeny výrobku záručná doba začne plynúť znovu odo dňa odovzdania nového výrobku. Na prevzatie nového výrobku sa primerane uplatňujú ustanovenia Článku IV VOP týkajúce sa odovzdania a prevzatia diela objednávateľom.

#### **Článok VIII** **Cenník opráv**

1. Všetky právom uplatnené vady v rámci záručnej doby budú zo strany predávajúceho odstránené bezplatne.
2. Predávajúci je oprávnený za neoprávnenú reklamáciu výrobku, či montáže výrobku, účtovať si náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s neoprávnenou reklamáciou spotrebiteľa.
3. Spotrebiteľ je povinný predávajúcemu poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie reklamácie, resp. na odstránenie reklamovaných väd, predávajúcemu predovšetkým umožniť prístup k reklamovanému výrobku, poskytnúť mu pripojenie na elektrickú energiu a pod..
4. Spotrebiteľ je povinný v prípade, že je v omeškaní s poskytnutím súčinnosti, znášať všetky náklady, ktoré v dôsledku jeho omeškania predávajúcemu vzniknú, najmä však náklady spojené s opätovným vycestovaním predávajúceho na miesto, kde sa reklamovaný výrobok nachádza, vo výške stanovenej aktuálnym cenníkom predávajúceho, ako aj náhradu za stratu času, čo predstavuje čas od výjazdu zo sídla predávajúceho, čas strávený u spotrebiteľa v mieste, kde sa reklamovaný výrobok nachádza, až do času príchodu predávajúceho späť do sídla predávajúceho, a to vo výške stanovenej aktuálnym cenníkom predávajúceho.
5. Ak ide o vadu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok opravil bez vady, spotrebiteľ má právo na odstúpenie od zmluvy o diele. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre

Predajom naše služby nekončia

- a) predávajúci môže vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktorému prechádzalo osobne vykonanie prehliadky výrobku a montáže na mieste,
  - b) bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia, nie je možné od spotrebiteľa požadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie, ani iné náklady, súvisiace s odborným posúdením,
  - c) predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 7. Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch odo dňa dodania výrobku a jeho prevzatia a**
- a) predávajúci ju zamietol, na základe odborného posúdenia, je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie,
  - b) ak je výrobok odborné posudzovaný predávajúcim, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady, znáša predávajúci, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia;

#### **Článok VIII Vybavenie reklamácie**

1. Spotrebiteľ je povinný reklamovať vady výrobku, alebo montáže výrobku u predávajúceho maximálne do 5 dní potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, inak spotrebiteľovi zaniká právo na bezplatné odstránenie vady výrobku. Vady reklamuje písomnou formou, posieľa ich poštou na adresu sídla predávajúceho, a to doporučené, a za podmienok podľa Článku XIV zmluvy o diele. Alebo ich reklamuje elektronicky, na e-mailovú adresu predávajúceho [www.markizy.sk](http://www.markizy.sk).
2. Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatňuje výlučne len písomne, alebo elektronicky, prostredníctvom e-mailu. Predávajúci je povinný poslať spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie a to ihneď, ak to nie je možné musí ho poslať maximálne do 5 až 7 dní, odo dňa prijatia reklamácie na e-mailovú adresu predávajúceho.
3. Spolu s potvrdením o prijatí reklamácie pošle spotrebiteľovi reklamačný formulár, v ktorom spotrebiteľ čitateľne a presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom formulári spotrebiteľ zároveň uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou, či elektronicky, podpísané predávajúcim).
4. Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatňuje písomne poštou predávajúci je povinný poslať spotrebiteľovi na jeho adresu písomné potvrdenie o prijatí reklamácie a za podmienok podľa Článku XIV zmluvy o diele spolu s reklamačným formulárom, v ktorom spotrebiteľ čitateľne a presne popíše vadu a spôsob, akým sa vada prejavuje. V reklamačnom formulári spotrebiteľ zároveň uvedie, ktorý z nárokov zo zodpovednosti za vady si uplatňuje a akým spôsobom žiada prevzatie vybavenej reklamácie (osobné prevzatie, zaslanie poštou, alebo elektronicky, podpísané predávajúcim).
5. V reklamačnom formulári uvedie kontaktnú adresu, na ktorú bude predávajúcim informovaný o spôsobe vybavenia reklamácie, ako aj telefónne číslo, aktuálny a funkčný e-mail).
6. Predávajúci nezodpovedá za prípadné nesprávne údaje, uvedené spotrebiteľom v reklamačnom formulári a za nemožnosť doručenia písomností na kontaktnú adresu, uvedenú spotrebiteľom.
7. Predávajúci spotrebiteľovi vydá o vybavení reklamácie výstupný protokol, najneskôr do 30 dní, odo dňa uplatnenia reklamácie. Výstupný protokol je potvrdením o vybavení reklamácie. Spolu s odovzdaním výstupného protokolu, predávajúci splní aj svoju povinnosť, ktorá mu z reklamácie vyplýva (vykoná osobne a na mieste obhliadku reklamovaného výrobku, opraví reklamovaný výrobok, keď je opraviteľný, odovzdá a namontuje nový výrobok, ktorým bol reklamovaný výrobok vymenený) .
8. V prípade výmeny výrobku za nový spotrebiteľ dostane od predávajúceho doklad, na ktorom bude uvedený čas výmeny výrobku. Prípadné ďalšie reklamácie výrobku sa uplatňujú na základe pôvodného Odovzdávacieho a preberacieho protokolu a hore uvedeného dokladu. V prípade výmeny výrobku záručná doba začne plynúť znovu odo dňa odovzdania nového výrobku. Na prevzatie nového výrobku sa primerane uplatňujú ustanovenia Článku IV VOP týkajúce sa odovzdania a prevzatia diela objednávateľom.

#### **Článok VIII Cenník opráv**

1. Všetky právom uplatnené vady v rámci záručnej doby budú zo strany predávajúceho odstránené bezplatne.
2. Predávajúci je oprávnený za neoprávnenú reklamáciu výrobku, či montáže výrobku, účtovať si náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s neoprávnenou reklamáciou spotrebiteľa.
3. Spotrebiteľ je povinný predávajúcemu poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie reklamácie, resp. na odstránenie reklamovaných väd, predávajúcemu predovšetkým umožniť prístup k reklamovanému výrobku, poskytnúť mu pripojenie na elektrickú energiu a pod..
4. Spotrebiteľ je povinný v prípade, že je v omeškaní s poskytnutím súčinnosti, znášať všetky náklady, ktoré v dôsledku jeho omeškania predávajúcemu vzniknú, najmä však náklady spojené s opätovným vycestovaním predávajúceho na miesto, kde sa reklamovaný výrobok nachádza, vo výške stanovenej aktuálnym cenníkom predávajúceho, ako aj náhradu za stratu času, čo predstavuje čas od výjazdu zo sídla predávajúceho, čas strávený u spotrebiteľa v mieste, kde sa reklamovaný výrobok nachádza, až do času príjazdu predávajúceho späť do sídla predávajúceho, a to vo výške stanovenej aktuálnym cenníkom predávajúceho.
5. Ak ide o vadu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa výrobok opravil bez vady, spotrebiteľ má právo na odstúpenie od zmluvy o diele. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre

Predajom naše služby nekončia

väčši počet väd, spotrebiteľ nemôže výrobok riadne užívať a používať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu výrobku, spotrebiteľ má právo na primeranú zľavu z ceny diela.

#### Článok IX

##### Informovanie spotrebiteľa o možnosti alternatívneho riešenie spotrebiteľských sporov

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo ak je presvedčený, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo, alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v jeho aktuálnej časovej účinnnej verzii. Výsledkom tohto riešenia sporu môže byť dohoda medzi spotrebiteľom a predávajúcim o vyriešení sporu, ktorá sa po súhlase oboch strán s jej znením, stáva záväzným právnym podkladom.
2. Na účely tohto zákona sa rozumie
  - a) spotrebiteľom fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania a
  - b) predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy, koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba, konajúca v jej mene, alebo na jej účet.
3. Spotrebiteľ je ten, ktorý má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej ako „ARS“).
4. Orgánom, ktorý rieši ARS je v tomto prípade a podľa ust. § 3 ods. 2 písm. c zákona č. 391/2015 Slovenská obchodná inšpekcia zoznam orgánov ARS je zverejnený na webovej stránke <https://www.mhsr.sk/>
5. Alternatívne riešenie sporu orgánmi ARS, podľa bodu 4., je bezodplatné.
6. Pri ARS oprávnenou právnickou osobou, táto môže vo svojich pravidlách ARS stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa poplatok za začatie ARS v sume, ktorú zverejní na svojej webovej stránke. Poplatok podľa prvej vety nesmie presiahnuť sumu 5 EUR, vrátane dane z pridanej hodnoty. Oprávnená právnická osoba môže od spotrebiteľa požadovať zaplatenie poplatku najskôr súčasne so zaslaním oznámenia o začatí alternatívneho riešenia sporu. Zoznam subjektov ARS je možné nájsť na stránke Ministerstva hospodárstva, uvedenej v bode 4. tohto článku reklamačného poriadku.

#### Článok X

##### Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy o diele
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok je platný pre konkrétnu zmluvu o diele, v znení účinnom ku dňu uzavretia zmluvy o diele, ktorú po vzájomnej dohode uzavreli nepodnikateľ a podnikateľ.
3. Tento reklamačný poriadok platí po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi zmluvnými stranami, založenom zmluvou o diele, aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnania všetkých nárokov vyplývajúcich zo zmluvného vzťahu.
4. Práva a povinnosti spotrebiteľa a predávajúceho neupravené v tomto reklamačnom poriadku, sa spravujú príslušnými ustanoveniami zmluvy o diele, všeobecnými obchodnými podmienkami a Obchodným zákonníkom.

25.11.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť .....2020

Predajom naše služby nekončia

Markízy, spol. s r. o., IČO: 45 423 253, DIČ: 2022995282, IČ DPH: SK2022995282, Okružná 1483/108, 979 01 Rimavská Sobota, tel.:047 5011323, fax: 047 5011323, mobil: 0903 531 294, 0907 885 014, mail: [markizy@markizy.sk](mailto:markizy@markizy.sk), [www.markizy.sk](http://www.markizy.sk)