

# REMSLI SK s. r. o.

Antona Bernoláka 60, 010 01 Žilina  
IČO: 55 836 381 IČ DPH: SK2122102664  
[remsli@remsli.sk](mailto:remsli@remsli.sk), [www.remsli.sk](http://www.remsli.sk)

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### Všeobecné ustanovenia

Reklamácia väd, musí byť vykonaná a doručená písomne zhotoviteľovi na adresu prevádzky alebo sídla spoločnosti. Jej súčasťou musí byť číslo objednávky, meno, adresa objednávateľa, faktúra a presný popis reklamovanej závady diela. Posúdenie opodstatnenosti reklamácie má v kompetencii výhradne dodávateľ diela a nie iná tretia osoba, ktorá nespĺňa odbornosť v oblasti výplní stavebných otvorov.

V prípade, že sa reklamácia preukáže ako neopodstatnená, budú náklady s ňou spojené účtované objednávateľovi.

Žiadosť objednávateľa o servisné nastavenie výrobkov nie je považovaná za reklamáciu, táto požiadavka je považovaná za bežný servis a servisné nastavenie je vždy spoplatnené aktuálnym cenníkom dodávateľa.

V prípade, že dielo nie je celé uhradené v zmysle cenového dojednania medzi objednávateľom a dodávateľom, objednávateľ nemá nárok dielo reklamovať do doby, kým dielo nebude riadne uhradené objednávateľom.

V prípade, že si objednávateľ výplní stavebných otvorov montuje predmet diela do stavebných otvorov vlastnými silami a prostriedkami, zodpovedá si objednávateľ za správnosť rozmerov výplní diela a za funkčnosť diela ktorá je podmienená montážou diela podľa smernice o montáži výplní otvorov.

V prípade, že zhotoviteľ nevykonáva montáž diela, vzťahuje sa záruka iba na výrobky, nie na funkčnosť po zabudovaní diela.

### Uplatnenie reklamácie.

Reklamáciu je nutné uplatniť v dodávateľom stanovenej záručnej dobe. Dodávateľ nezodpovedá za zhoršenie vady diela alebo vzniknuté škody spôsobené neoznámením reklamácie bez zbytočného odkladu po jej výskyte, najneskôr do 7 dní od jej výskytu, a to bez ohľadu na trvanie záručnej doby.

Predávajúci nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadá spotrebiteľ. Na žiadosť spotrebiteľa je predávajúci povinný vydať záručný list. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe tovaru. Spotrebiteľovi sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o kúpe

### Zjavné vady.

Zjavné (viditeľné) vady diela je objednávateľ povinný nahlásiť pri preberaní diela a prevzatí výrobkov, a to v preberacom protokole alebo expedičnom/dodacom liste. V opačnom prípade, teda pokiaľ zjavné (viditeľné) vady neboli pri preberaní diela písomne zaznamenané, stráca objednávateľ nárok na reklamáciu zjavných väd.

Pokiaľ objednávateľ nevykoná kontrolu diela ihneď pri prevzatí diela, alebo pokiaľ nezaistí včas kompetentnú osobu, ktorá výrobky prevezme, má sa za to, že dodávateľ dielo riadne a včas odovzdal bez akýchkoľvek väd a nedorobkov.

### Neoprávnená reklamácia.

Pokiaľ technik u objednávateľa nezistí chybu alebo vadu diela pri obhliadke reklamovaného výrobku a objednávateľovi bude predvedená bezchybná funkčnosť výrobku, objednávateľ je povinný uhradiť preukázateľné náklady spojené s odborným posúdením reklamácie.

## **Záruka a záručné podmienky.**

Záručná doba je 24 mesiacov. Záruka a prípadná reklamácia sa taktiež nevzťahuje na poruchy, poškodenia a iné vady diela spôsobené neodborným zásahom objednávateľa do predmetu diela.

Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru kupujúcim, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácii s tovarom alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

## **Zodpovednosť predávajúceho.**

Pri predaji tovaru predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

## **Predávajúci nezodpovedá za rozpor s kúpnu zmluvou.**

- a) spotrebiteľ vadu tovaru spôsobil sám
- b) spotrebiteľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel
- c) sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou

## **Predávajúci nezodpovedá za vady.**

- a) pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru
- b) ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
- c) spôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť

## **Práva spotrebiteľa.**

Pri vadách tovaru, ktoré spotrebiteľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže kupujúci požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Neprimeranosť nákladov posúdi vedúci obchodnej prevádzky v súlade s inštrukciami obdržanými z úseku obchodu a marketingu. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Pri výmene veci nie je dôležité, či táto vec už bola používaná.

### **Vybavenie reklamácie.**

V situácii, keď je Tovar potrebné zaslať dodávateľovi a charakter tovaru to dovoľuje, koná objednávateľ tak, aby bol Tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý Tovar dostatočne ochráni a vyhovuje nárokom na prepravu krehkého Tvaru a označí zásielku príslušnými symbolmi.

V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal), rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.

Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladne kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

### **Záverečné ustanovenia.**

V prípade akejkolvek Reklamácie informuje Kupujúci Predávajúceho o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Predávajúci s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne Kupujúcemu, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch Tvaru urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u Kupujúceho, alebo doporučí Tvar dopraviť do servisného strediska.

**Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 31.10.2023 Zmeny reklamačného poriadku vyhradené. V prípade, že si želáte tovar reklamovať, kontaktujte nás.**

Vypracoval: Tomáš Púček

Dátum: 31.10.2023