

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti PROFIOKNO SK, s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Tento reklamačný poriadok (ďalej len RP) sa riadi platnými ustanoveniami Občianskeho a Obchodného zákonníka a zákona o ochrane práv a spotrebiteľa a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatnené práva objednávateľa zo zodpovednosti za škody (ďalej len „reklamácie“).

1.2. Zhotoviteľ je obchodná spoločnosť PROFIOKNOSK, s.r.o. so sídlom Vojtecha Spanyola 37, 010 01 Žilina, IČO: 44502851, IČ DPH: SK2022715486 zapísaná v obchodnom registri vedenom okresným súdom Žilina, oddiel Sro, vl. č. 50414/L.

1.3. Objednávateľ je subjekt, ktorý so zhotoviteľom uzavrel Zmluvu o dielo (kúpnu zmluvu).

1.4. Platné znenie tohto reklamačného poriadku je zverejnené na webových stránkach spoločnosti PROFIOKNO SK, s.r.o. (www.profioknosk.eu).

1.5. Objednávateľ bol pred uzatvorením zmluvy popripade pred objednávaním tovaru zoznámený s RP. Za zoznámenie s RP sa považuje aj jeho doručenie objednávateľovi elektronickými prostriedkami, jeho zverejnením v mieste prístupnom objednávateľovi pri predaja tovaru, pri jeho objednávaní alebo prevzatí, jeho zverejnenie na internetových stránkach zhotoviteľa (www.profioknosk.eu). Uzavretím zmluvy, popr. odberom tovaru, objednávateľ súhlasí so znením aktuálne platného RP.

2. Uplatnenie reklamácie

2.1 Každá reklamácia musí byť objednávateľom uplatnená preukázateľne osobne alebo písomnou formou na adresu sídla zhotoviteľa, alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adresu zilina@profioknosk.eu. Pri uplatnení reklamácie musí byť predložený doklad o nadobudnutí vlastníckeho práva k tovaru/službe s jednoznačnou identifikáciou výrobku, s uvedením čísla faktúry alebo zmluvy, popisom vady, mena a kontaktných údajov reklamujúceho+fotodokumentácia, a to bez zbytočného odkladu po zistení vady, najneskôr však:

- na vonkajšie škrabance a ďalšie viditeľné poškodenie - najneskôr pri prevzatí zákazky
- na množstvo - najneskôr pri prevzatí zákazky
- na zjavné vady - rozmerové, chybné vyhotovenie, vady montáže a iných prác - najneskôr pri prevzatí zákazky
- skryté vady - najneskôr do konca záručnej doby.

2.2 Objednávateľ je povinný zabezpečiť uchovanie diela v stave zistenia reklamácie až do okamžiku prehliadnutia reklamovanej vady zodpovedným zástupcom zhotoviteľa, inak mu nie je možné priznať právo z vád tovaru/služby

2.3. Zhotoviteľ je povinný bez zbytočného odkladu v štandardných prípadoch do desiatich pracovných dní, v zložitých prípadoch do dvadsiatich pracovných dní po prijatí reklamácie objednávateľovi oznámiť, či reklamáciu uznáva alebo nie a informovať objednávateľa v akom termíne začne s odstraňovaním reklamovanej vady.

2.4. Predmetom reklamácie môže byť iba tovar/služba, na ktorom je vada brániaca riadnemu užívaniu. Osobné ujmy a akékoľvek iné následné a nepriame škody nie sú do tejto záruky zahrnuté.

2.5. Reklamácia môže byť vyriešená opravou, výmenou za nový tovar alebo poskytnutím primeranej zľavy po dohode s objednávateľom. Spôsob odstránenia reklamovanej vady na základe posúdenia reklamácie určí zhotoviteľ. Pokiaľ zhotoviteľ posúdi reklamáciu objednávateľa ako neoprávnenú, má zhotoviteľ právo na úhradu účelne vynaložených nákladov na posúdenie reklamácie a v prípade opravy aj nákladov na opravu diela/služby zo strany objednávateľa. Pokiaľ objednávateľ požaduje preverenie akosti tovaru/služby nezávislými inštitúciami, hradí si náklady spojené s odberom vzorky, príp. prevedením skúšok. V prípade, že výsledky takto prevedených nezávislých expertíz budú uznané ako nevyhovujúce príslušným predpisom a technickým normám, náklady na ich vyhotovenie hradí zhotoviteľ.

2.6. Nárok objednávateľa na poskytnutie zľavy nemôže byť vysporiadaný nezaplatením kúpnej ceny alebo jej časti zo strany objednávateľa. Nie je možný ani jednostranný zápočet pohľadávok a záväzkov zo strany objednávateľa.

3. Rozsah záruky

Interiérové žalúzie:

Reklamácia je oprávnená v prípade:

- žalúzia nemá správny konštrukčný rozmer, farbu a nefunguje retiazkové ovládanie
- je pretrhnutá šnúrka, rebriček žalúzie pri dodaní
- nefunkčnosť žalúzie
- šikmý chod žalúzie mimo toleranciu : do výšky žalúzie 1,5m je tolerancia šikmého chodu na koncoch žalúzie do 5 mm, nad 1,5 m je tolerancia 6 mm

Reklamačný nárok nemožno uplatniť na :

- žalúzia nedoviera po celej výške rovnako a rovnomerne - v spodnej a hornej časti býva viac pootvorená- táto skutočnosť je konštrukčná vlastnosť a nie je možné ju považovať za nedostatok. Žalúzia je dostatočne dovretá, pokiaľ po celej výške neprepustí priamy svetelný tok, ktorý dopadá priamo na rovinu žalúzie. Táto požiadavka sa nevzťahuje na prestrihy v lamelách a medzeru medzi horným nosníkom a prvou lamelou. Overuje sa pomocou bodového svetelného zdroja vedeného kolmo k rovine žalúzie po celej jej výške.
- vady tovaru spôsobené iným používaním výrobku, než na aké bol určený
- vady spôsobené mechanickým poškodením zo strany užívateľa
- vady, na ktoré bol odberateľ dopredu upozornený (zvlášť chyby vzniknuté z dôvodu prekročenia garantovaného rozmeru alebo atypického zhotovenia výrobku)
- šikmý chod v tolerancii
- odchýlky tovaru v rozmeroch nepresahujúce výrobnú toleranciu : šírka 0 mm, výška +10 mm - odlišné odtiene lamiel u objednávok tovaru/zákaziek, ktoré sú vyrábané na viac častí (vo viacerých termínoch)
- odlišné odtiene jednej farby lamiel z prírodného materiálu
- žalúzie nie sú určené k úplnému zatemneniu a táto skutočnosť nemôže byť predmetom reklamácie. Výrobok je možné používať až po ukončení všetkých stavebných prác a do prevádzky sa môže uviesť v čistom stave bez ochranných nálepiek.

Siete proti hmyzu.

Reklamácie sietí sú oprávnené v prípade:

- prehnutia profilu mimo toleranciu oproti zadanému rozmeru (nad 4 mm)
- rozmeru siete mimo toleranciu oproti zadanému výrobnému rozmeru: tolerancia 2 mm

Záruka sa nevzťahuje na :

- vady tovaru spôsobené iným používaním výrobku, než na aký bol určený
- vady tovaru spôsobené mechanickým poškodením zo strany užívateľa
- vady, na ktoré bol odberateľ dopredu upozornený (zvlášť vady vzniknuté z dôvodu prekročenia garantovaného rozmeru alebo atypického zhotovenia výrobku)
- odchýlky v rozmeroch nepresahujúce výrobné tolerancie . Výrobok je možné používať až po ukončení všetkých stavebných prác a do prevádzky sa môže uviesť v čistom stave bez ochranných nálepiek.

Garážové brány, okná a dvere.

Záruka sa nevzťahuje na:

- vady ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku po prevzatí objednávateľom
- vady vzniknuté prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach alebo zásahom inou neoprávnenou osobou
- vady vzniknuté nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom alebo neodbornými zmenami vykonanými na výrobku - vady vzniknuté neprimeranými nárokmi na výrobok
- diely, ktoré svojou povahou alebo spôsobom použitia podliehajú zvýšenému prirodzenému opotrebovaniu, napr. tesnenia, ozubené remene atď.

Z reklamácie sú vylúčené:

- vady na povrchu panelov garážovej brány, okien (skiel, kovaní plastových krytiel, kľučiek a ostatného príslušenstva), ktoré sú zjavné a neboli reklamované pri prebraní tovaru objednávateľom
- vady spôsobené nedodržaním stavebnej pripravenosti miesta montáže objednávateľom, a to najmä nedokončená hotová výška podlahy, nevyrovnané a nezačistené okraje montážneho otvoru.

Výrobok je možné používať až po ukončení všetkých stavebných prác a do prevádzky sa môže uviesť v čistom stave bez ochranných nálepiek.

Markízy

Záruka sa nevzťahuje na:

- vady ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku po prevzatí objednávateľom
- vady vzniknuté prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach, hlavne vo veternom a daždivom počasí
- vady vzniknuté nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom alebo neodbornými zmenami vykonanými na výrobku

- vady vzniknuté neprimeranými nárokmi na výrobok
- diely, ktoré svojou povahou alebo spôsobom použitia podliehajú zvýšenému prirodzenému opotrebovaniu, napr. tesnenia a pod.

Z reklamácie sú vylúčené:

- zjavné vady, ktoré neboli reklamované pri prebraní tovaru objednávateľom.

Výrobok je možné používať až po ukončení všetkých stavebných prác a do prevádzky sa môže uviesť v čistom stave bez ochranných nálepiek.

Vonkajšie žalúzie

Reklamácia je oprávnená v prípade:

- žalúzia nemá správny konštrukčný rozmer, farbu a nefunguje retiazkové ovládanie
- je pretrhnutá šnúrka, rebríček žalúzie pri dodaní
- nefunkčnosť žalúzie
- šikmý chod žalúzie mimo toleranciu udávanú výrobcom

Reklamačný nárok nemožno uplatniť na:

- žalúzia nedoviera po celej výške rovnako a rovnomerne - v spodnej a hornej časti býva viac pootvorená- táto skutočnosť je konštrukčná vlastnosť a nie je možné ju považovať za nedostatok. Žalúzia je dostatočne dovretá, pokiaľ po celej výške neprepustí priamy svetelný tok, ktorý dopadá priamo na rovinu žalúzie. Táto požiadavka sa nevzťahuje na prestrihy v lamelách a medzeru medzi horným nosníkom a prvou lamelou. Overuje sa pomocou bodového svetelného zdroja vedeného kolmo k rovine žalúzie po celej jej výške.
- vady tovaru spôsobené iným používaním výrobku, než na aké bol určený
- vady spôsobené mechanickým poškodením zo strany užívateľa
- vady, na ktoré bol odberateľ dopredu upozornený (zvlášť vady vzniknuté z dôvodu prekročenia garantovaného rozmeru alebo atypického zhotovenia výrobku)
- šikmý chod v tolerancii
- odchýlky tovaru v rozmeroch nepresahujúce výrobnú toleranciu udávanú výrobcom - odlišné odtiene lamiel u objednávok tovaru, ktoré sú vyrábané na viac častí vo viacerých termínoch - vady spôsobené nedodržaním stavebnej pripravenosti miesta montáže objednávateľom - žalúzie nie sú určené k úplnému zatemneniu a táto skutočnosť nemôže byť predmetom reklamácie

Vonkajšie rolety

Záruka sa nevzťahuje na:

- vady ku ktorým došlo mechanickým poškodením výrobku po prevzatí objednávateľom
- vady vzniknuté prevádzkovaním výrobku v nevhodných podmienkach alebo zásahom inou neoprávnenou osobou
- vady vzniknuté nesprávnym zaobchádzaním s výrobkom alebo neodbornými zmenami vykonanými na výrobku - vady vzniknuté neprimeranými nárokmi na výrobok

- vady na povrchu lamiel, ktoré sú zjavné a neboli reklamované pri prebraní tovaru objednávateľom - vady spôsobené nedodržaním stavebnej pripravenosti miesta montáže objednávateľom.

Výrobok je možné používať až po ukončení všetkých stavebných prác a do prevádzky sa môže uviesť v čistom stave bez ochranných nálepiek.

Objednávateľ/kupujúci je povinný skontrolovať správnosť a počet dodaného tovaru aj počet komponentov. Nie je možné uplatňovať reklamáciu chýbajúcich komponentov po prevzatí a odovzdaní tovaru.

Reklamáciou nie sú vady vzniknuté neodstránením ochranných pásk na oknách a ostatných komponentoch, ktoré sú chránené týmito páskami do 30 dní od namontovania tohto tovaru.

Ak sa preukáže, že reklamovaná vada bola spôsobená konaním Kupujúceho - poškodením tovaru nesprávnym používaním, alebo nevhodnou manipuláciou a Kupujúci napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, môže Predávajúci od Kupujúceho požadovať náhradu škody, ktorú mu tým spôsobil.