

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 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, IČO 45423253, 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 jednotlivo 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 výrobok 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, preberaciu 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 vád výrobku, zistiteľných pri prevzatí výrobku a nekompletnosti výrobku a dokladov, nemožno uznať a takáto reklamácia bude považovaná za neoprávnenú.
3. Predávajúci za zjavené 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.

Predajom naše služby nekončia

Markízy, spol. s r. o., IČO: 45 423 253, DIČ: 2022995282, IČ DPH: SK2022, Okružná 1483/108, 979 01 Rimavská Sobota,

tel.: 0903 531 294, 0907 885 014, mail: markizy@markizy.sk, www.markizy.sk

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.

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.
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 na cenu diela a vie zaplatať celej ceny diela preukázať predajcovi. V prípade nemožnosti preukázania tohto zaplatať a v prípade, že zaplatať celej ceny diela nie u predajcu evidované, v zmysle Článku VIII a IX zmluvy o diele, reklamácia nebude uznaná za záručnú.

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 mechanickým poškodením výrobku, alebo montáže výrobku treťou neoprávnenou osobou,
 - 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,
 - 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) neodvratiteľnými 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 páchatel'a 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 dorazov kazetových markíz s motorami nad 50 Nm a ich opráv,
 - q) pri nároku na uplatnenie záruky na rozpadávanie šitia markízy, vplyvom jej používania v zimnom mrazivom období.

Článok VI

Dĺžka záruky

1. Záručná doba v zmysle ustanovenia § 620 Občianskeho zákonníka je 24 mesiacov.
2. Plyní odo dňa odovzdania výrobku predávajúcim spotrebiteľovi, resp. odo dňa zaplatať 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.
3. Predávajúci neposkytne spotrebiteľovi záruku, presahujúcu rozsah záruky, uvedenej v tomto článku, pričom podmienky a rozsah záruky určí predávajúci v záručnom liste.

Predajom naše služby nekončia

Markízy, spol. s r. o., IČO: 45 423 253, DIČ: 2022995282, IČ DPH: SK2022, Okružná 1483/108, 979 01 Rimavská Sobota,

tel: 0903 531 294, 0907 885 014, mail: markizy@markizy.sk, www.markizy.sk

Článok VII Reklamačné konanie

1. Dňom, kedy spotrebiteľ si u predávajúceho uplatnil reklamáciu, je dňom začatia reklamačného konania.
2. Predávajúci rozhodne o opodstatnenosti reklamácie výrobku, alebo je namontovania 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,
 - 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) 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, posiela 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.
2. Ak spotrebiteľ reklamáciu uplatňuje 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, alebo 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.

Predajom naše služby nekončia

Markízy, spol. s r. o., IČO: 45 423 253, DIČ: 2022995282, IČ DPH: SK2022, Okružná 1483/108, 979 01 Rimavská Sobota,

tel: 0903 531 294, 0907 885 014, mail: markizy@markizy.sk, www.markizy.sk

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 opakovaným 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 opakované vyskytnutie sa vady po oprave, alebo pre väčší 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 riešenia 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

Predajom naše služby nekončia

Markízy, spol. s r. o., IČO: 45 423 253, DIČ: 2022995282, IČ DPH: SK2022, Okružná 1483/108, 979 01 Rimavská Sobota,

tel: 0903 531 294, 0907 885 014, mail: markizy@markizy.sk, www.markizy.sk

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.

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 14.2.2023