



REKLAMAČNÝ PORIADOK pre zmluvy o dielo uzatvorené so spotrebiteľmi

Tento reklamačný poriadok sa vydáva na zabezpečenie rýchleho a správneho postupu pri vybavení reklamácií vád diela, a to schodiska, vrátane vád ich montáže. Reklamačný poriadok je vydaný v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej aj „**Občiansky zákonník**“) a zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „**zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“)

Článok 1

Všeobecné ustanovenia

- Pod pojmami, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku, sa na účely jeho uplatnenia rozumejú:
 - zhotoviteľom** - Schody Fraňo s.r.o., so sídlom Cajlanská 59, 902 01 Pezinok, IČO: 47 467 363, spoločnosť zapísaná OR vedenom OS Bratislava I, odd.: Sro, vložka č.: 93553/B;
 - spotrebiteľom / objednávateľom** – každá fyzická osoba alebo právnická osoba – spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá so zhotoviteľom uzatvorila zmluvu o dielo na základe ktorej si u zhotoviteľa objednala vykonanie diela a zaviazala sa dielo prevziať a zaplatiť zaň zhotoviteľovi cenu za dielo, ako aj právny nástupca tejto osoby;
 - dielom** – dielo, ktoré je objednávateľom objednané a zaplatené a zhotoviteľom zhotovené na základe podmienok dojednaných medzi nimi navzájom v uzavretej zmluve o dielo;
 - časťou diela** – samostatný funkčný celok jednotlivo dodávaný zhotoviteľom v rámci čiastočnej (postupnej) dodávky diela;
 - zmluvou / zmluvou o dielo** – písomná zmluva o dielo uzatvorená medzi zhotoviteľom a objednávateľom a / alebo zmluva uzatvorená na základe cenovej

ponuky zhotoviteľa a záväznej objednávky objednávateľa, na základe ktorých sa zhotoviteľ zaviazal pre objednávateľa vykonať dielo a objednávateľ sa zaviazal toto dielo prevziať a zaplatiť zaň zhotoviteľovi cenu diela. Neoddeliteľnou súčasťou zmluvy sú všeobecné obchodné podmienky zhotoviteľa, reklamačný poriadok zhotoviteľa. Špecifikácia – cenová ponuka a 3D vizualizácia;

- VOP** – všeobecné obchodné podmienky zhotoviteľa, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.
- Reklamačný poriadok sa vzťahuje na dielo / časť diela dodané a / alebo namontované zhotoviteľom.
 - To, že bol objednávateľ oboznámený s reklamačným poriadkom a záručnými podmienkami a že k týmto pristupuje potvrdzuje objednávateľ podpisom záväznej objednávky a / alebo zmluvy o dielo.
 - Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
 - Tento reklamačný poriadok je v súlade s ustanovením § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený v každej prevádzkarni zhotoviteľa a tiež je zverejnený na webovom sídle zhotoviteľa.

Článok 2

Nárok na uplatnenie záruky

- Objednávateľ má právo uplatniť si u zhotoviteľa záruku len na dielo / časť diela a na montáž diela / časti diela, ktoré vykazuje vady, ktoré nevznikli z dôvodov na strane objednávateľa a objednávateľ nie je v omeškani s úhradou faktúry / faktúr vystavených zhotoviteľom na úhradu celkovej resp. čiastočnej ceny diela / časti diela v zmysle Zmluvy.
- Zhotoviteľ v zmysle ustanovenia § 645 Občianskeho zákonníka zodpovedá za vady, ktoré má dodané dielo / časť diela a / alebo namontované dielo / časť diela pri prevzatí objednávateľom, a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Rovnako zodpovedá zhotoviteľ za to, že vec má



REKLAMAČNÝ PORIADOK pre zmluvy o dielo uzatvorené so spotrebiteľmi

- vlastnosti, ktoré si objednávateľ pri zákazke vymienil.
- Počas záručnej doby má objednávateľ právo na bezplatné odstránenie vady po oznámení vád objednávateľom zhotoviteľovi. Za účelom preukázania, že reklamované dielo / časť diela bolo zhotovené a / alebo namontované zhotoviteľom, je objednávateľ povinný predložiť zhotoviteľovi pri reklamacii záručný list a doklad o zaplatení spolu s dodacím listom, resp. písomným preberacím listom, ak takýto bol vydaný zhotoviteľom objednávateľovi.
 - Ak dielo / časť diela alebo montáž diela / časti diela vykazuje vady, objednávateľ má právo uplatniť si reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni zhotoviteľa.
 - Objednávateľ je povinný reklamovať vady diela / časti diela alebo montáže diela / časti diela u zhotoviteľa bezodkladne potom, čo sa o nich dozvedel, najneskôr však do uplynutia záručnej doby, inak objednávateľovi zaniká právo voči zhotoviteľovi na bezplatné odstránenie vady diela / časti diela.
 - Objednávateľ si uplatňuje reklamáciu vád diela / časti diela alebo montáže diela / časti diela u zhotoviteľa alebo u jeho zamestnanca povereného vybavením reklamácií v ktorejkoľvek prevádzkarni zhotoviteľa.
 - Zhotoviteľ rozhodne o opodstatnenosti reklamácie diela / časti diela alebo montáže diela / časti diela do 10 pracovných dní od uplatnenia reklamácie a v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitú technické zhodnotenie stavu diela / časti diela a / alebo vykonanej montáže diela / časti diela, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácie vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
 - Ak objednávateľ uplatnil reklamáciu diela / časti diela počas prvých 12 mesiacov od dodania diela / časti diela, môže zhotoviteľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od objednávateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Zhotoviteľ je povinný poskytnúť objednávateľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Ak objednávateľ reklamáciu diela / časti diela uplatnil po 12 mesiacoch od dodania a zhotoviteľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže objednávateľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša zhotoviteľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak objednávateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť zhotoviteľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Zhotoviteľ je povinný objednávateľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady.
 - Zhotoviteľ vydá objednávateľovi pri uplatnení reklamácie diela / časti diela doklad o vykonaní reklamácie diela / časti diela alebo montáže diela / časti diela, v ktorom budú presne označené objednávateľom reklamované vady diela / časti diela alebo montáže diela / časti diela a čas uplatnenia reklamácie objednávateľom.
 - Objednávateľ nemá právo uplatniť záruku na vady, na ktoré bol zhotoviteľom v čase uzatvorenia zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola zmluva uzatvorená, musel vedieť. Objednávateľ nemá právo uplatniť si záruku za vady, ktoré vznikli z iných dôvodov ako dôvodov na strane zhotoviteľa v čase omeškania objednávateľa s prevzatím diela.
 - Pri použitých veciach nezodpovedá zhotoviteľ za vady vzniknuté ich použitím alebo

REKLAMAČNÝ PORIADOK pre zmluvy o dielo uzatvorené so spotrebiteľmi

opotrebením. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá zhotoviteľ za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.

Článok 3

Zánik nároku na uplatnenie záruky

- Nárok na uplatnenie záruky u zhotoviteľa objednávateľom zaniká v prípade, ak bola vada spôsobená z dôvodov na strane objednávateľa, a to najmä:
 - mechanickým poškodením diela/ časti diela alebo montáže diela/ časti diela alebo inou treťou osobou;
 - poškodením diela/ časti diela pri preprave vlastným dopravným prostriedkom alebo treťou osobou poverenou objednávateľom;
 - používaním diela/ časti diela v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu a podmienkam, v ktorých je možné dielo/ časti diela použiť podľa poučenia o použití diela vykonaného zhotoviteľom;
 - neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o dielo/ časť diela;
 - poškodením diela/ časti diela nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR;
 - neodvratiteľnými a / alebo nepredvídateľnými udalosťami;
 - nekvalitným pripravením podkladov pre montáž diela / časti diela alebo nevhodnosťou pokynov objednávateľa alebo nevhodnosťou materiálov veci, na ktorej bola vykonaná montáž diela / časti diela, ak na takúto nevhodnosť zhotoviteľ vopred objednávateľa upozornil a zhotoviteľ túto nevhodnosť mohol zistiť;
 - neodborným zásahom, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci;

- zásahom k tomu neoprávnenej osoby;
- poškodením diela / časti diela, ktoré si objednávateľ spôsobil sám alebo ktoré boli spôsobené neodbornou montážou diela / časti diela;
- násilným poškodením diela / časti diela alebo montáže diela/ časti diela;

Článok 4

Dĺžka záruky

- Záručná doba je 24 mesiacov, pokiaľ nie je pre konkrétne prípady stanovená záručná doba iná a plynie odo dňa odovzdania diela zhotoviteľom a v prípade odovzdávania časti diela odo dňa odovzdania časti diela zhotoviteľom, resp. odo dňa keď si objednávateľ nesplnil povinnosť prevziať dielo / časť diela od zhotoviteľa. Čas od uplatnenia práva zo záruky objednávateľom až do vykonania opravy zhotoviteľom alebo ním poverenej osoby sa do záručnej doby nepočíta.
- V prípade výmeny diela / časti diela za nové dielo / novú časť diela alebo novej montáže diela / časti diela, dostane objednávateľ doklad, na ktorom bude uvedený čas výmeny diela/ časti diela a prípadné ďalšie reklamácie diela/ časti diela sa uplatňujú na základe pôvodného dodacieho listu a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny diela / časti diela za nové dielo alebo v prípade novej montáže diela / časti diela začne plynúť záručná doba znovu od odovzdania nového diela alebo novej montáže diela / časti diela, ale iba na nové dielo / nové časti diela alebo novú montáž diela / časti diela. Na prevzatie nového diela / časti diela a / alebo novej montáže diela / časti diela sa uplatňujú primerane ustanovenia VOP týkajúce sa odovzdania a prevzatia diela objednávateľom.
- Zhotoviteľ môže objednávateľovi poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky uvedenej v tomto článku, pričom podmienky a rozsah záruky určí zhotoviteľ v záručnom liste.

Článok 5

Cenník opráv

- Všetky právom uplatnené vady v rámci záručnej doby budú zo strany zhotoviteľa odstránené bezplatne.



REKLAMAČNÝ PORIADOK pre zmluvy o dielo uzatvorené so spotrebiteľmi

2. Za neoprávnenú reklamáciu diela / časti diela a / alebo montáže diela / časti diela je zhotoviteľ oprávnený si účtovať náklady, ktoré mu vznikli v súvislosti s neoprávnenou reklamáciou objednávateľa.
3. Objednávateľ je povinný zhotoviteľovi poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie reklamácie, resp. odstránenia reklamovaných väd, najmä zhotoviteľovi umožniť prístup k reklamovanému dielu / časti diela, poskytnúť mu pripojenie na elektrickú energiu a vodu a poskytnúť mu informácie o vzniknutej vade. V prípade omeškania objednávateľa s poskytnutím súčinnosti je objednávateľ povinný znášať všetky náklady, ktoré v dôsledku tejto skutočnosti zhotoviteľovi vzniknú, najmä však náklady spojené s opätovným vycestovaním zhotoviteľa do miesta, kde sa reklamované dielo / časti diela nachádzajú, vo výške stanovenej aktuálnym cenníkom zhotoviteľa zverejneným na webovom sídle zhotoviteľa, ako aj náhradu za stratu času, čo predstavuje čas od výjazdu zo sídla zhotoviteľa, čas strávený u objednávateľa (v mieste, kde sa reklamované dielo/ časť diela nachádzajú) až do času príjazdu pracovníka zhotoviteľa späť do sídla zhotoviteľa vo výške stanovenej aktuálnym cenníkom zhotoviteľa zverejneným na webovom sídle zhotoviteľa.
3. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa dielo / časť diela mohla riadne užívať ako dielo / časť diela bez vady, má objednávateľ právo na zrušenie zmluvy. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd objednávateľ nemôže dielo / časť diela riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu diela / časti diela podľa objednávky, má objednávateľ právo na primeranú zľavu z ceny diela.
4. Zhotoviteľ je povinný vydať o spôsobe vybavenia reklamácie písomný doklad, a to najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie. Takýmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu, na ktorom bude vyznačený spôsob akým bola reklamácia vybavená.

Článok 7

Informovanie spotrebiteľa o možnosti alternatívneho riešenie sporov spotrebiteľských sporov

1. Pokiaľ sa jedná o vadu odstrániteľnú, je zhotoviteľ povinný vadu bezplatne odstrániť.
2. Pokiaľ sa jedná o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby mohlo byť dielo / časť diela alebo montáž diela / časti diela riadne užívaná ako bez vady, zhotoviteľ vybaví reklamáciu:
 - a) výmenou diela / časti diela za dielo / časť diela iné / ú funkčne rovnakých alebo lepších technických parametrov alebo vykoná novú montáž diela / časti diela alebo
 - b) vystavením dobropisu na vadné dielo / časti diela alebo vadnú montáž diela / časti diela.
1. Spotrebiteľ / Kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva. Ak predávajúci odpovie na túto žiadosť zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní od jej odoslania, spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ďalej len „subjekt ARS“) podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
2. Subjektmi ARS sú orgány a oprávnené právnické osoby podľa § 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Návrh môže spotrebiteľ podať spôsobom určeným podľa § 12 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
4. Alternatívne riešenie sporov môže využiť len spotrebiteľ – fyzická osoba, ktorá pri uzatvorení a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci



REKLAMAČNÝ PORIADOK pre zmluvy o dielo uzatvorené so spotrebiteľmi

predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

5. Alternatívne riešenie sporov sa týka len sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim, vyplývajúceho zo spotrebiteľskej zmluvy alebo súvisiaceho so spotrebiteľskou zmluvou.
6. Alternatívne riešenie sporov sa netýka sporov, kde hodnota sporu neprevyšuje sumu 20 EUR.
7. Subjekt ARS môže od spotrebiteľa požadovať úhradu poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu maximálne do výšky 5 EUR s DPH.

Článok 8

Záverčné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy o dielo.
2. Zhotoviteľ si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok je platný pre konkrétnu zmluvu o dielov znení účinnom ku dňu uzavretia zmluvy.
3. Tento reklamačný poriadok platí po celý čas platnosti a účinnosti zmluvného vzťahu medzi zhotoviteľom a objednávateľom založeného zmluvou o dielo a aj po jeho skončení, a to až do úplného vyrovnanie všetkých nárokov z neho vyplývajúcich.

V Pezinku, dňa 1.1.2019