

Záručné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti EKOOKNA pre plastové otvorové výplne a ich príslušenstvo

OBSAH ZÁRUČNÝCH PODMIENOK A REKLAMAČNÉHO PORIADKU PRE
PLASTOVÉ PRVKY :

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

DĹŽKA A PLYNUTIE ZÁRUKY

CHYBY VÝSLOVNE VYLÚČENÉ Z MOŽNOSTI REKLAMÁCIE

ZÁRUČNÉ PODMIENKY A OSOBITNÉ PODMIENKY REKLAMÁCIÍ

1. Plastové profily (rámy a kridla)

2. Sklenené výplne

3. Žalúzie

4. Vnútorné a vonkajšie parapety

5. Siete proti hmyzu

6. Stavebné a montážne práce

MIESTO A SPÔSOB UPLATŇOVANIA REKLAMÁCIE A PRIEBEH ODSTRÁNENIA ODÔVODNENÝCH REKLAMOVANÝCH (ZÁRUČNÝCH) VÁD ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

I. Všeobecné ustanovenia

(1) Uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady výrobkov a služieb poskytovaných spoločnosťou **EKOOKNA** všetkým jej zákazníkom sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona č 40 / 1964 Zb . , Občianskeho zákonníka , v znení neskorších predpisov , zákona č. 513 / 1991 Zb . , obchodného zákonníka , v znení neskorších predpisov , ako aj zákonom č. 250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa , v znení neskorších predpisov .

(2) Pre posúdenie toho, ktorý z týchto zákonov je nutné na priebeh reklamačného procesu aplikovať, je vždy rozhodujúci typ konkrétnej zmluvy uzatvorenej so zákazníkom (zmluva o dielo alebo kúpna zmluva podľa občianskeho alebo obchodného zákonníka). Zákon na ochranu spotrebiteľa sa však aplikuje na každú reklamáciu z obchodnej situácie, v ktorej zákazníkom bola fyzická alebo právnická

osoba nakupujúca výrobky a služby od spoločnosti **EKOOKNA** za iným účelom ako za účelom podnikania s nimi (napr. ďalší predaj alebo montáž)

II . Dĺžka a plynutie záručnej doby

(1) Záručná doba na plastové prvky dodávané a montované spoločnosťou **EKOOKNA** činí vždy 60 mesiacov. Záručná doba na príslušenstvo, ktoré nie je štandardne dodávané s plastovými prvkami (žalúzie, rolety, siete proti hmyzu a podobne), je 24 mesiacov. Záručná doba na montážne a stavebné práce tvoriace súčasť dodávky činí 24 mesiacov. Záručná doba na plastové prvky iba dodané spotrebiteľovi spoločnosťou **EKOOKNA** činí 24 mesiacov.

(2) Časť záručnej doby podľa odseku 1 prekračujúca 24 mesiacov (povinná záručná doba pre všetok spotrebný tovar) tvorí tzv. predĺženú záručnú dobu, počas ktorej sa priebeh prípadnej reklamácie riadi v celom rozsahu riadne uzatvorenou zmluvou medzi zákazníkom a spoločnosťou **EKOOKNA**.

(3) Riadne uzatvorená zmluva medzi zákazníkom a spoločnosťou **EKOOKNA** môže záručnú dobu uvedenú v odseku 1 predĺžiť, prípadne aj vylúčiť. Ak ustanovuje príslušná zmluva po dohode so zákazníkom záručnú dobu dlhšiu či kratšiu ako 60 mesiacov (avšak vždy v minimálnej dĺžke aspoň 24 mesiacov, ak ide o predaj a montáž novo vyrobených plastových prvkov), riadi sa priebeh prípadnej reklamácie v celom rozsahu príslušnou zmluvou. Ak riadne uzavretá zmluva medzi zákazníkom a spoločnosťou **EKOOKNA** upravuje niektoré otázky reklamácií a záručných dôb odchylné od tohto reklamačného poriadku, má prednosť vždy príslušná zmluva - v ostatných otázkach neriešených príslušnou zmluvou sa uplatní tento reklamačný poriadok .

(4) Začiatok plynutia záručnej doby je uvedený vždy v ustanovení článku IV príslušnej zmluvy uzatvorenej medzi zákazníkom a spoločnosťou **EKOOKNA** (zmluva o dielo – „Zodpovednosť za vady diela v záručnej dobe“ , kúpna zmluva – „Zodpovednosť za vady dodaného tovaru“) . Ak nie je začiatok plynutia záručnej doby uvedený (uzavretie inej zmluvy ako kúpna či o dielo, uzavretie zmluvy v ústnej forme a podobne), začína záručná doba plynúť od prvého dňa nasledujúceho po dni odovzdania a prevzatia plastových prvkov.

(5) V prípade, ak zákazník spoločnosti **EKOOKNA** neposkytne potrebnú súčinnosť pri odovzdaní a prevzatí diela (zmluva o dielo) alebo pri odovzdaní a prevzatí objednaných plastových prvkov (kúpna zmluva), spoločnosť **EKOOKNA**

nezodpovedá za akékoľvek vady dodaného tovaru vzniknuté po tom, čo bolo zmluvné plnenie ponúknuté v súlade s príslušnou zmluvou k riadnemu prevzatíu zákazníkov.

(6) Záručná doba sa končí posledným dňom dohodnutej lehoty v 00:00 hod.

Reklamovaný tovar musí byť spoločnosťou **EKOOKNA** prijatý na uplatnenie reklamácie najneskôr do uplynutia posledného dňa záručnej doby ; ak ide o reklamácie plastových prvkov a stavebných prác, musí byť oznámenie o výskyte záručných vád urobené taktiež najneskôr v posledný deň dohodnutej záručnej doby .

(7) Pre prípad odstránenia neprimeranej tvrdosti si spoločnosť **EKOOKNA** vyhradzuje právo prijať na vybavenie aj reklamáciu urobenú v prvom pracovnom dni nasledujúcom po dni, ktorým záručná lehota uplynula. Na využitie tohto práva nevzniká zákazníkovi žiadny právny nárok. Pre prijatie reklamácie je rozhodujúca povaha neprimeranej tvrdosti, ktorá zákazníkovi hrozí alebo môže hroziť, pričom jej hodnotenie smie so zreteľom na všetky okolnosti konkrétneho prípadu vykonať iba obchodný zástupca uvedený v článku I odseku 4 tohto článku .

1) Ustanovenia tohto a všetkých predchádzajúcich odsekov (1 , 2 , 3 a 4) neplatí, ak sa nejedná o zmluvu pripravenú spoločnosťou **EKOOKNA**, pretože iná zmluva môže obsahovať vo veciach záruk a reklamácií odchylné ustanovenia.

III . Vady výslovne vylúčené z možnosti reklamácie

(1) Ako reklamovateľné nemôžu byť uznané vady plastových prvkov vzniknuté :

- a) mechanickým poškodením, neodborným nastavením a nesprávnou údržbou po okamihu odovzdania a prevzatia diela (pri zmluvách o dielo) alebo po okamihu odovzdania a prevzatia objednaných plastových prvkov (pri zmluvách kúpnych) ;
- b) neodbornou montážou po okamihu odovzdania a prevzatia objednaných plastových prvkov dodávaných na základe kúpnej zmluvy (neodbornou montážou na rozumie predovšetkým prípad, kedy montáž vykonávala iná osoba ako poverený pracovník alebo zamestnanec spoločnosti **EKOOKNA**) ;
- c) používaním v podmienkach, ktoré môžu nastoliť fyzickú alebo chemickú nerovnováhu v nadväznosti na vlastnosti stavby ako celku (napr. vady projektu a materiálov použitých pri stavbe) a v závislosti na špecifických miestnych podmienkach (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť, emisie a podobne) ;
- d) vlastným alebo cudzím zavinením po okamihu odovzdania a prevzatia diela (pri zmluvách o dielo) alebo po okamihu odovzdania a prevzatia objednaných

plastových prvkov (pri zmluvách kúpnych), pričom na účely zodpovednosti za vady sa okamihom odovzdania v súlade s ustanovením článku II odseku 5 tohto reklamačného poriadku rozumie aj bezdôvodné odmietnutie odovzdania a prevzatia, hoci plastové prvky (pri kúpnej zmluve) alebo dielo ako celok (pri zmluve o dielo) nevykazujú vady spôsobilé privodiť nemožnosť užívať dielo alebo plastové prvky na určený účel ;

e) neodborným prevedením nekvalifikovaného zásahu zo strany zákazníka (napr. nastavovanie, lakovanie, ohýbanie, lepenie a ďalšie úkony realizované svojpomocne, ktoré zasahujú predovšetkým do konštrukčných častí plastových prvkov a do viditeľných plôch) ;

f) poškodením v dôsledku udalostí , majúcich pôvod vo vyššej moci (napr. požiare, záplavy, zemetrasenia, víchrice, krúpy, spádmi popolčiekov, kyslých dažďov, kozmického odpadu a podobne) .

(2) Za reklamovateľné ďalej nemožno považovať akékoľvek chyby konkrétnych plastových prvkov uvedené v ustanovení odseku 1 tohto článku vzniknuté pred montážou, počas montáže alebo po montáži, ak bola na základe dohody so zákazníkom na tieto konkrétne plastové prvky poskytnutá zľava. Obdobne to platí aj pre reklamačné vady stavebných a montážnych prác .

(3) Ako reklamácia príslušenstva, ktoré nie je vyrábané spoločnosťou **RI OKNA** v zastúpení **EKOOKNA** a štandardne dodávané s plastovými prvkami, nemôžu byť uznané jeho vady vzniknuté z rovnakého dôvodu ako vady plastových prvkov uvedenej v ustanovení odseku 1 tohto článku.

IV . Záručné podmienky a osobitné podmienky reklamácií

Informácie týkajúce sa osobitných podmienok reklamácií spoločnosť **EKOOKNA** poskytujúcej v súlade s ust § 8 zákona č 634 / 1992 Z. z . , o ochrane spotrebiteľa , v znení neskorších predpisov („ Zákaz klamania spotrebiteľa“).

IV . 1 Plastové profily (rámy a krídla)

Reklamovateľnými vadami sú výhradne vady zjavné, ktoré bránia plnohodnotnému užívaniu plastového profilu a znehodnocujú jeho fyzický stav. Posúdenie oprávnenosti reklamovanej vady (nemožnosť plnohodnotného užívania a znehodnotenie fyzického stavu) vychádza z nasledovných zásad, ktorých splnenia a dodržania sa zákazník môže dovoliť (ak nie je uvedené inak, platia zásady pre obidva druhy profilov) :

1. Optické chyby sú posudzované pri rozptýlenom dennom svetle zo vzdialenosti 1 m pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému využitiu konkrétneho priestoru. Chyby, ktoré pri posudzovaní za týchto podmienok nebudú viditeľné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že povrchové chyby akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou ako 0,5 mm sú prípustné, pretože ich spravidla nemožno voľným okom rozoznať).
2. Bodové a plošné poškodenia povrchu rámov alebo krídel a vady, ako napr. škrabance, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti rôzneho druhu a dôvodu vzniku, sú prípustné, ak je ich najväčší rozmer menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom plastovom prvku (rám a krídlo zvlášť) .
3. Škrabance a vrypy sú tiež povolené za podmienky, že súčet ich dĺžok na jednom plastovom prvku je menšia ako 90 mm, pričom dĺžka jedného škrabance smie byť maximálne 30 mm.
4. Priehyb PVC profilov kolmo v rovine okna je bežný v rozmedzí $\pm 1,9$ mm na bežný meter dĺžky profilu pre biele profily, u farebných je povolený priehyb $\pm 3,8$ mm. Tento priehyb je voľným okom prakticky nerozoznatelný a je odvodený od malej tepelnej vodivosti PVC profilov.
5. Na zvaroch v rohoch plastových prvkov nesmie byť vidieť zvyšky vyštrbenej kaširovacej fólie alebo (v prípade profilov s kaširom na jednej, spravidla vonkajšej strane) biele miesta. Na posudzovanie takýchto optických väd sa v celom rozsahu uplatňuje zásada uvedená v odseku 1. Za vadu nemožno považovať ani stav, kedy budú biele miesta zvarov zafarbené krycou ceruzkou alebo voskom, ak nemožno krytia či nerovnosti zvarov za svetelných podmienok definovaných v odseku 1 rozoznať vôbec alebo len s nepomernými ťažkosťami.
6. Výrobné tolerancie výšky, šírky, hrúbky a pravouhlosti dverných krídel vyrobených spoločnosťou **RI OKNA v zastúpení EKOOKNA** zodpovedá podľa STN EN 1529 (74 7013) v definovaných parametroch minimálne triede tolerancie 1 (výška / šírka $\pm 2,0$ mm , hrúbka $\pm 1,5$ mm a pravouhlosť $\pm 1,5$ mm). Výrobky nemusia tu uvedenú normu spĺňať, ak boli v rámci výroby vykonané na žiadosť zákazníka operácie ovplyvňujúce smerodajné rozmery – drážkovanie, špeciálne povrchové úpravy a podobne .
7. Výrobné tolerancie celkovej a miestnej rovinnosti dverných krídel vyrobených spoločnosťou **RI OKNA v zastúpení EKOOKNA** zodpovedá podľa STN EN 1530 (74 7012) minimálne triede tolerancie 1 (medzné odchýlky skrútenia a pozdĺžneho priehybu do 10 mm, priečného priehybu 6 mm a miestnej rovinnosti 0,6 mm).

Uvedené parametre však podľa citovanej normy platia len pre dverné krídla dodávané bez zárubní, resp. - nezávisle na nich, a netýkajú sa dverných krídel z dverných kompletov .

IV . 2 Sklenené výplne

Posúdenie oprávnenosti reklamačnej vady (nemožnosť plnohodnotného užívania a znehodnotenie fyzického stavu) vychádza z nasledovných zásad, keď za poruchu sa nepovažuje :

1. Zahmlenie medzipriestoru u špeciálnych skiel

Záručná doba sa nevzťahuje na vznik kondenzátu vodných pár v medzipriestore dvojskla alebo trojskla a ďalej na izolačné dvojsklá, ktoré sú tvorené aspoň jedným sklom špeciálnym. Špeciálnymi sklami sa rozumejú také sklá, ktoré svojou povrchovou úpravou – nerovnosťami profilu alebo nevyhovujúcim chemickým zložením - zamedzujú dokonalému utesneniu spojahlínkového rámčeka a povrchu tabule skla (považujú sa za ne sklá ornamentné, vitrážové, ohýbané, vyduté a podobne) .

2. Výskyt interferencií (t.j. kríženia, prienikov alebo prelínanie svetelného toku).

U izolačného dvojskla (trojskla) môžu vzniknúť interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristickým javom prekryvania dvoch a viacerých svetelných vln pri stretnutí v jednom bode. Vznikajú náhodne (podľa postavenia pozorovateľa vo vzťahu ku sklu) a nemožno ich nijako ovplyvniť.

3. efekt dvojskiel

Izolačné dvojsklo má medzi tabuľami uzavretý objem vzduchu, ktorého stav je určený barometrickým tlakom vzduchu. Po zabudovaní plastových prvkov s dvojsklom, pri náhlych zmenách teploty alebo tlaku vzduchu môžu vznikať krátkodobé konkávne alebo konvexné prehnutia jednotlivých tabúľ a tým aj optické skreslenie. Tento jav je fyzikálnou zákonitosťou všetkých izolačných jednotiek.

4. Anizotropia u tvrdených skiel

Vzniká u skla, ktoré bolo za účelom zlepšenia mechanických vlastností ošetrené tzv. predpínacím procesom. Rozdielnymi zónami napätia vzniká dvojité lom svetelných lúčov, zviditeľňujú sa spektrálne farebné kruhy, motívy mrakov a podobne.

5. Kondenzácia na vonkajších plochách (rosenie)

Tvorba kondenzátu na tabuli izolačného skla smerom do miestnosti je určená hodnotou súčiniteľa prechodu tepla „UW“, vlhkosťou vzduchu a vnútornou a vonkajšou teplotou. Je

podporovaná obmedzenou cirkuláciou vzduchu (slabým alebo žiadnym vetraním, záclonami a podobne). U izolačného dvojskla s obzvlášť vysokou tepelnou izoláciou sa môže krátkodobo tvoriť rosa na vonkajšej strane skla vtedy, ak je vonkajšia vlhkosť veľmi vysoká a teplota vzduchu je vyššia ako teplota povrchu tabule (typicky napr. po letnej búrke , hustom snežení pri teplotách okolo nuly a podobne). Pri nameraných hodnotách vzdušnej vlhkosti v miestnosti nad 50 % sa zvyšuje pravdepodobnosť vzniku kondenzácie na ploche okna smerom do miestnosti.

6. zmáčavosť skiel

Zmäčavosť povrchu vonkajšej strany izolačného skla môže byť rozdielna, napr. kvôli odtlačku valcov, prstov, etikiet, vyhladzovacím prostriedkom a podobne. U vlhkého povrchu skla spôsobeného rosením, dažďom alebo vodou sa pri čistení môže rozdielna zmáčavosť prejaviť opticky (t.j. bude viditeľná), po uschnutí však tento jav pominie.

7. Izolačné sklo s medziokennými priečkami

Zmenám dĺžky medziokenných priečok spôsobených zmenami teploty v medziskelnej dutine sa nedá nikdy úplne zabrániť. Viditeľné rezy pílou a nepatrné odlupovanie farby v oblasti rezu sú podmienené spôsobom ich výroby, sú však viditeľné až po dlhšom skúmaní a nemali by mať žiadny negatívny vplyv na plnohodnotné využívanie plastových prvkov ani na ich estetickú stránku. Odchýlky od pravouhlosti v rozdelených poliach je nutné hodnotiť v nadväznosti na výrobné a montážne tolerancie. Pri znásobení nepriaznivých vplyvov (rýchle zmeny teploty a podobne) sa môžu u priečok občas vyskytnúť klikavé zvuky. Za vadu sa nepovažuje ani klikanie pri otváraní či zatváraní okenného krídla (medziskelné mriežky nie sú ukotvené protivibračnými šošovkami), ktorým sa nedá nikdy dokonale zabrániť z dôvodu implantácie mriežok do hmoty skla.

8. Prasklina v skle

Preťaženie skla nečakaným invazívnym pôsobením (t.j. za použitia sily) - typicky úderom, nárazom pohyblivých častí plastového prvku, prípadne aj iným spôsobom, napr. pôsobením tepelne indukovaného napätia, pohyby konštrukcie rámu alebo taktiež kontakty s konštrukciou - môže viesť k lomu skla. Ak by bolo pnutie skla prítomné aj pri jeho spracovaní (rezanie , brúsenie , frézovanie), nemohlo by byť spracované úspešne. Lom (prasklina) skla vzniknutý pnutím zásadne nie je záručnou vadou .

9. Odlišnosť farieb skla

Niektoré sklá môžu zdanlivo vykazovať tmavšie odtiene - veľmi mierne, takmer nebadateľne do zelena, do modra či do žltá. Je to spôsobené použitím odlišného zloženia skloviny u toho ktorého výrobcu, pričom táto nepatrná zmena farebného odtieňa nemá vplyv na záväzné normou stanovené vlastnosti skla týkajúce sa množstva prepusteného svetelného toku.

10. Hodnotenie vád skiel u plastových prvkov

Hodnotí sa zo vzdialenosti 1 m pri takomto uhle pohľadu, ktorý je daný u predpokladaného pohľadu používania plastového prvku (kritériá platia pre všetky sklá).

F - zóna drážky : šírka 18 mm od hrany skla

R - okrajová zóna : plocha 10 % celkovej šírky a výšky

H - hlavná zóna : veľmi prísne hodnotenie

Rozmery zóny R + H sa u lepeného skla zvyšujú o 50 % .

Zóna Prípustný charakter chýb pre danú zónu

F - vonku ležiace ploché poškodenia okrajov a mušle, ktoré neovplyvňujú pevnosť skla a

neprekračujú šírku okrajových spojení

- Vnútri ležiace mušle bez voľných črepín, ktoré sú vyplnené tesniacou hmotou

- Bodové a plošné zbytky vrátane škrabancov neobmedzene

R uzatvoreniny, bubliny, body a škvrny :

- Plocha tabule do 1 m² plochy : max. 4 vady s priemerom menším ako 3 mm

- Plocha tabule nad 1 m² plochy : max. 1 vada s priemerom menším ako 3 mm

Zvyšky bodové v priestore medzi tabuľami :

- Plocha tabule do 1 m² plochy : max. 4 vady s priemerom menším ako 3 mm

- Plocha tabule nad 1 m² plochy : max. 1 vada s priemerom menším ako 3 mm

Plošné zvyšky z výroby na hliníkovom rámečku :

- Max. 1 ks o plošnom rozsahu menšom ako 3 cm²

škrabance :

- Súčet jednotlivých dĺžok všetkých škrabancov : max. 90 mm

- Dĺžka jediného škrabance : max. 30 mm

Vlasové škrabance :

- Nie je povolené ich nahromadenie

H uzatvoreniny, bubliny, bodová poškodenie a šmuhy :

- Plocha tabule do 1 m² : max. 2 vady s priemerom menším ako 2 mm
- Plocha tabule nad 1 m² : max. 3 chyby s priemerom menším ako 2 mm
- Plocha tabule nad 2 m² : max 5 vád s priemerom menším ako 2 mm

škrabance :

- Súčet jednotlivých dĺžok všetkých škrabancov : max. 45 mm
- Dĺžka jediného škrabance : max. 15 mm

Vlasové škrabance :

- Nie je povolené ich nahromadenie

R + H uzatvoreniny, bubliny, bodová poškodenie a šmuhy :

Priemer 0,50 - 1,00 mm - prípustné bez obmedzenia mimo nahromadeniny

(Nahromadeniny : v kruhovej ploche s priemerom 20 cm sa vyskytujú max. 4 vady)

IV. 3 Žalúzie

Za reklamovateľné vady žalúzií nebudú uznané nasledujúce vady (napospol ide o poškodenie a dysfunkciu vznikajúcu v dôsledku chybného používania) :

- a) bežné, čiastkové alebo celkové opotrebenie výrobku,
- b) nedoklápanie pásikov,
- c) predratie pásikov,
- d) mechanické poškodenie jednotlivých prvkov tvoriacich žalúzie,
- e) prasknutá retiazka ovládania,
- f) šikmý chod mimo toleranciu - pozri ďalej uvedené vyobrazenie.

Tolerancia šikmého chodu :

Maximálny rozdiel výšok v mieste pásika je daný hodnotou ± 5 mm .

IV. 4 Vnútorne a vonkajšie parapety

Reklamovateľnými chybami môžu byť výhradne zjavné vady takého charakteru, ktoré bránia plnohodnotnému užívaniu parapetov a znehodnocujú ich fyzický stav. Posúdenie oprávnenosti reklamovanej vady (nemožnosť plnohodnotného užívania a znehodnotenie fyzického stavu) vychádza z nasledovných zásad :

1. Mechanické poškodenie a optické chyby

Optické chyby sú posudzované pri rozptýlenom dennom svetle zo vzdialenosti 1 m pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému využitiu priestoru. Chyby, ktoré pri posudzovaní za týchto podmienok nebudú viditeľné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že povrchové chyby akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou ako 0,5 mm sú prípustné, pretože ich spravidla nemožno voľným okom rozoznať).

2. Rôznorodé povrchové poškodenia

Tieto poškodenia vnútorných i vonkajších parapetov a vady (napr. škrabance, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti rôzneho či objektívne nedefinovateľného dôvodu vzniku) sú prípustné len vtedy, ak je ich najväčší rozmer menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku.

IV. 5 Siete proti hmyzu

Ako reklamácia sietí proti hmyzu nebudú uznané nasledujúce vady (napospol ide o poškodenie a dysfunkcie vznikajúce v dôsledku chybného používania) :

- a) bežné opotrebenie výrobku (zodratia laku, prehnutie fólie, strata funkčnosti upevňovacích kolíčkov a podobne),
- b) poruchy spôsobené použitím na iné ako stanovené účely,
- c) vady spôsobené mechanickým poškodením na základe nesprávnej inštalácie.

IV. 6 Stavebné a montážne práce

(1) Ako reklamácie stavebných a montážnych prác realizovaných spoločnosťou **EKOOKNA** v prípade riadneho uzavretia zmluvy o dielo nemožno uznať také vady, ktoré sa prejavia až v rámci dokončenia stavby, jej modernizácie alebo rekonštrukcie ako celku (zlé osadenie v nadväznosti na zateplenie, úpravy a opravy vonkajších aj vnútorných omietok a akékoľvek iné úpravy exteriéru alebo interiéru stavby, ďalej chyby realizovaných prác vznikajúce po riadnom odovzdaní diela z dôvodu chybne vypočítanej statiky stavby či eventúálnych pohybov jej podlažia a podobne) .

(2) Ak vykonáva stavebné a montážne práce iný dodávateľ ako spoločnosť **EKOOKNA**, nemožno ako reklamáciu uznať žiadne vady takto realizovaných prác.

(3) Ako reklamácie ďalej nie je možné uznať nasledovné zásahy :

- a) odstránenie podkladových profilov alebo vyrovnávacích podlažíek ;
- b) odstránenie kotviacich prvkov ;
- c) ďalšie zásahy nerealizované pracovníkmi spoločnosti **EKOOKNA** a v konečnom dôsledku spôsobilé ovplyvniť kvalitu stavebných a montážnych prác.

V. Miesto a spôsob uplatňovania reklamácií a priebeh odstraňovania odôvodnene

reklamovaných (záručných) väd

(1) Spoločnosť **EKOOKNA** prijíma reklamácie písomne alebo osobne prostredníctvom poverených pracovníkov na obchodných zastúpeniach uvedených v ustanovení článku I tohto reklamačného poriadku. Ak nie je v riadne uzatvorenej zmluve medzi zákazníkom a spoločnosťou **EKOOKNA** dohodnuté niečo iné, možno

ako oprávnené prijímať výhradne osobné alebo písomné reklamácie podané tak, aby z nich bolo zrejmé, ktorej konkrétnej časti zákazky sa týka (plastový prvok, sklenená výplň, príslušenstvo, stavebné a montážne práce). Každá reklamácia musí byť natoľko konkrétna, aby z nej bolo možné jednoznačne určiť charakter reklamovanej vady a na akom prvku bola zistená.

(2) Spoločnosť **EKOOKNA** si vyhradzuje právo odoprieť prijatie alebo vybaviť riadne urobenú reklamáciu záručnej vady, ak zákazník nepreukáže riadne zaplatenie kúpnej ceny, resp. ceny diela. Podmienkou na uplatnenie a vybavenie reklamácie (záručnej vady) je ďalej predloženie originálneho rovnopisu zmluvy o dielo, prípadne kúpnej alebo inej zmluvy riadne uzatvorenej so spoločnosťou **EKOOKNA**; riadnym uzavretím sa tu rozumie predovšetkým zmluva obojstranne podpísaná a bez známkov dispozície s jej kópiou. Ak zákazník predloží riadne uzavretú zmluvu a v priebehu reklamačného konania bude zistené, že nastala niektorá zo skutočností zakladajúcich oprávnenie spoločnosti **EKOOKNA** reklamáciu v súlade s príslušnou zmluvou alebo týmto reklamačným poriadkom odmietnuť, môže byť reklamovaná (záručná) vada odstránená len po výslovnej dohode so zákazníkom a výhradne na jeho náklady. K podpisovaniu zmlúv so zákazníkmi spoločnosti **EKOOKNA** sú výslovne oprávnení :

a) majiteľ spoločnosti **EKOOKNA** v súlade s aktuálnym výpisom zo živnotenského registra ;

b) všetci poverení pracovníci či zamestnanci spoločnosti **EKOOKNA**

(4) Ak to umožňuje povaha vady na reklamovanej veci, je možné takúto vec zaslať k reklamácií na adresu spoločnosti **EKOOKNS** prevádzkovateľom poštových služieb, a to na vlastné náklady a zodpovednosť zákazníka. Zásielka musí byť viditeľne označená nápisom „REKLAMÁCIA“ a obsahovať reklamovanú vec vrátane prípadného príslušenstva, kópiu riadne uzatvorenej zmluvy, podrobný popis závady, doklad o zaplatení kúpnej ceny (ceny diela) a kontaktné údaje zákazníka (spiatočná adresa a telefónne číslo). Zaslanie nového tovaru - ak bude reklamácia uznaná ako oprávnená - hradí v plnom rozsahu spoločnosť **EKOOKNA**. V prípade neoprávnenej reklamácie uhradí zákazník spoločnosti **EKOOKNA** všetky účelne vynaložené náklady týkajúce sa vybavenia reklamácie (pozri odsek 9 tohto článku) a reklamovaná vec bude zaslaná na adresu uvedenú zákazníkom ako kontaktná

.

(5) Ak neurčuje riadne uzavretá zmluva medzi zákazníkom a spoločnosťou **EKOOKNA** alebo iná výslovná dohoda so zákazníkom niečo iné, rozhodne príslušný pracovník spoločnosti **EKOOKNA** o reklamácií ihneď, inak (v skutkovo zložitých prípadoch) najneskôr do 3 dní odo dňa uplatnenia (nahlásenie) vady. Do uvedenej lehoty sa v závislosti od druhu reklamovaného výrobku (napr. okno , dvere , parapet , atď.) alebo povahe reklamovanej služby (napr. montáž , murárske zapravenie atď.) nezapočítava doba potrebná k odbornému posúdeniu vady.

(6) Spoločnosť **EKOOKNA** sa zaväzuje odstrániť každú riadne reklamovanú a uznanú vadu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ak nebude so zákazníkom dohodnutá doba dlhšia. Dlhšia doba je nevyhnutná napr. pre odstránenie reklamovaných poškodení plastových profilov (rámov i krídel), kovania alebo izolačných dvojskiel a trojskiel a tiež pre kompletnú výmenu celého reklamovaného prvku. Dohoda o dlhšej lehote na odstránenie reklamovanej vady bude podľa možnosti obsiahnutá v reklamačnom protokole, prípadne môže vyplývať z iných písomností týkajúcich sa jednotlivého obchodného prípadu. Dohodu o dlhšej lehote možno urobiť aj ústne, avšak dôkazné bremeno ohľadom takéhoto tvrdenia u príslušného orgánu znáša strana, ktorá tvrdí, že k dohode došlo.

(7) O každej reklamácií (záručnej vade) je spisovaný reklamačný protokol, ktorý podpisuje pracovník spoločnosti **EKOOKNA** a zákazník alebo jeho oprávnený zástupca. Spísanie reklamačného protokolu nie je potrebné, ak možno reklamovanú (záručnú) vadu odstrániť zodpovedajúcim spôsobom ihneď a zákazník spísanie reklamačného protokolu výslovne odmietne. V reklamačnom protokole spisovanom so zákazníkom - fyzickou osobou (spotrebiteľom) budú obsiahnuté tieto informácie:

- a) kedy zákazník právo reklamácie (záručnú chybu) uplatnil ;
- b) aká vada je predmetom reklamácie (uplatnenie záručnej vady) a aký spôsob vybavenia reklamácie (záručnej vady) zákazník požadoval ;
- c) potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie (vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dĺžke jej trvania) ; a prípadne tiež
- d) dôvody vedúce k zamietnutiu (odmietnutie) reklamácie.

(8) Ak sa v reklamačnom protokole neuvedú informácie obsiahnuté v ustanovení predchádzajúceho odseku alebo tento protokol nebude na žiadosť zákazníka spísaný, vydá spoločnosť **EKOOKNA** písomný prípis, ktorý ich musí obsahovať. Prípis bude zaslaný zákazníkovi doporučene na adresu udávanú ako kontaktnú.

(9) Ak bude zistené, že údajná vada nie je chybou reklamovateľnou (záručnou), je

spoločnosť **EKOOKNA** oprávnená požadovať všetky účelne vynaložené náklady spojené s vybavovaním neoprávnenej reklamácie (najmä náklady na vyhotovenie eventúálnych znaleckých posudkov, poštovné, správne a súdne poplatky a podobne) .

VI . Záverečné ustanovenia

(1) Tento reklamačný poriadok spoločnosti **EKOOKNA** nadobudol účinnosť 1. júna 2015.

(2) Tento reklamačný poriadok zaväzuje všetkých zamestnancov spoločnosti **EKOOKNA** aj všetky obchodné zastúpenie spoločnosti **EKOOKNA**; nevzťahuje sa však na autorizovaných predajcov, ak prvky vyrábané spoločnosťou **RI OKNA v zastúpení EKOOKNA** predávajú pod svojím menom a na vlastnú zodpovednosť, ibaže sa sami o jeho záväznom použití rozhodnú . Počnúc dňom jeho účinnosti zanikajú všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti platné a dodržiavané pri vybavovaní reklamácií, ak nie sú súčasťou riadne uzatvorených zmlúv medzi zákazníkom a spoločnosťou **EKOOKNA**.

(3) Ustanovenia tohto reklamačného poriadku možno meniť a dopĺňať v súlade so zákonmi uvedenými v ustanovení jeho článku I.

(4) Tento reklamačný poriadok v znení účinnom k 1. júnu 2015 bol riadne schválený vedením spoločnosti **EKOOKNA**

majiteľ: Roman Pindák RP STAV

A.Lackovej – Zory 511/8, 038 21 Mošovce

IČO: 43960821, Spoločnosť je registrovaná v živnostenskom registri pod číslom 550-19408; IČ DPH: SK1035775323