

Reklamačný poriadok Stavba schodov 888 s. r. o.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1. Spoločnosť Stavba schodov 888 s.r.o. (ďalej len „predávajúci“) týmto reklamačným poriadkom v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov riadne informuje spotrebiteľa (ďalej aj „zákazník“ alebo „kupujúci“) o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej aj „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv.

1.2. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o ochrane spotrebiteľa“), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

1.3. Tento reklamačný poriadok je v súlade s § 18 ods. 1 Zákona o ochrane spotrebiteľa umiestnený na viditeľnom mieste dostupnom zákazníkovi na webovej stránke predávajúceho.

2. Záručná doba

2.1 Záručnou dobou sa rozumie doba, počas trvania ktorej je za podmienok ustanovených v tomto reklamačnom poriadku zabezpečený bezplatný servis a oprava v prípade výskytu vady, ak boli zo strany kupujúceho dodržané ustanovené podmienky užívania výrobku. Ak nie je uvedené inak, záručná doba začína plynúť prvý deň, ktorý nasleduje po dni, kedy bol výrobok alebo dielo prebraté zákazníkom. Predávajúci poskytuje na dodané výrobky nasledovnú záruku:

- interiérové schodisko 30 rokov
- exteriérové schodisko 15 rokov
- ostatné výrobky 2 roky

Uvedené záručné doby platia v uvedenom rozsahu, ak nie je v uzatvorenej zmluve medzi predávajúcim a kupujúcim uvedené inak.

2.2 Priebeh reklamácie sa vždy riadi zmluvou uzatvorenou medzi kupujúcim a predávajúcim a týmto reklamačným poriadkom.

2.3 Zákazník musí dodávateľovi poskytnúť dostatočnú súčinnosť pri prevzatí výrobkov a prác, ktoré si objednal. Pokiaľ sa tak nestane, predávajúci nezodpovedá za vady výrobkov, ktoré vznikli po tom, ako bol zákazník riadne a podľa zmluvy vyzvaný na prebratie výrobkov.

3. Záručné podmienky a vady vylúčené z možnosti reklamácie

3.1. Reklamovať je možné len práce a dielo, ktoré boli vykonané a dodané spoločnosťou Stavba schodov 888 s.r.o. a boli riadne objednané v zmluve.

3.2. Vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením alebo nesprávnou údržbou po prevzatí výrobkov (pri kúpnych zmluvách) alebo po prevzatí diela (platí pre zmluvy o dielo).

3.3. Vady spôsobené neodbornou a neoprávnenou manipuláciou a montážou, ktorá bola vykonaná po prevzatí výrobkov /diela. Vady, ktoré vznikli z dôvodu predčasného odstránenia podpier a nadmerným zaťažovaním diela. Neodborným zasahovaním do diela (napr. vŕtaním).

3.4. Vady vzniknuté v podmienkach s chemickou alebo fyzickou nerovnováhou v návaznosti na vlastnosti stavby (napr. vady projektu a použitých materiálov pri stavbe, nadmerná vlhkosť, nerovné steny stavby, ...)

3.5. Vady vzniknuté v dôsledku vlastného alebo cudzieho zavinenia po prevzatí výrobku alebo diela

3.6. Vady, ktoré vznikli na základe tzv. vyššej moci (požiar, záplavy, krupobitie a pod.) .

3.7. Za vadu sa nepovažujú ulomené časti sadrového debnenia. Toto nijakým spôsobom nenarušuje statiku schodiska a náhrada ulomených sadrových častí je predmetom dokončovacích prác, ktoré firma Stavba schodov 888 s. r. o. nevykonáva (len v prípade ak by bolo dohodnuté inak).

3.8. Predmetom reklamácie nemôže byť nepohodlné schodisko z dôvodu výšky a šírky stupníc, ktorého rozmery kupujúci odsúhlasil pred začatím výstavby. Za vadu sa nepovažujú odchýlky vo výške/šírke stupníc do 0,6 cm / schod vrátane. Za vady nie je možné považovať odchýlky v rozmeroch ani skutočnostiach, ktoré kupujúci vopred odsúhlasil svojim podpisom a bol na ne vopred upozornený.

3.9. Za vady nie je možné považovať vady vzniknuté pred odovzdaním výrobkov alebo diela a počas realizácie prác na diele, ak na dané výrobky už raz bola vzhľadom na tieto vady poskytnutá zľava.

4. Miesto a spôsob uplatňovania a vybavenia reklamácie

4.1. Predávajúci prijíma reklamácie písomne prostredníctvom e-mailu na adresu info@stavbaschodov.sk alebo cez reklamačný formulár umiestnený na webe predávajúceho. Reklamácia musí byť vecná, aby bolo zrejmé o akú vadu sa jedná. Pri podaní reklamácie môže byť kupujúci vyzvaný na doplnenie fotografií dokumentujúcich vadu reklamovaného diela.

4.2. Predpokladom uplatnenia zodpovednosti za vady v reklamačnom konaní voči predávajúcemu je preukázateľný prechod vlastníckeho práva k výrobkom na zákazníka (zákazník musí byť vlastníkom diela a prác), t.j. musia byť uhradené všetky splatné faktúry týkajúce sa daného diela a prác.

4.3. Spoločnosť Stavba schodov 888 s.r.o. sa k riadne prijatej reklamácie zaväzuje vyjadriť a v prípade opodstatnenej reklamácie ju odstrániť do 30 dní odo dňa jej prijatia. Toto platí pokiaľ sa so zákazníkom nedohodne inak.

4.4. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo na jej bezplatné, včasné a riadne odstránenie. O spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci a je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť (§ 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru (veci/ diela), alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru (veci/ diela), výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady (§ 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka).

Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný tovar (vec / dielo), za bezvadný, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti (§ 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka).

Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť, a ktorá bráni tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať ako tovar (vec / dielo), bez vady, má kupujúci právo na výmenu tovaru (veci / diela), alebo právo na odstúpenie od kúpnej zmluvy (vrátenie peňazí) (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

4.5. Kupujúci má právo na výmenu tovaru (veci / diela), alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľnú vadu, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave tovar (vec / dielo), riadne užívať (§ 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka). Za opätovné vyskytnutie sa vady po oprave sa považuje stav, ak sa rovnaká vada vyskytne tretí krát po jej aspoň dvoch predchádzajúcich opravách.

4.6. Kupujúci má právo na výmenu tovaru (veci / diela), alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí) aj vtedy, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre väčší počet väd vec riadne užívať. Za väčší počet väd sa považujú súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné vady, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní.

4.7. Ak predávajúci reklamáciu nevybaví do 30 dní, kupujúci má rovnaké práva akoby išlo o neodstrániteľnú vadu (§ 18 ods. 4 Zákona o ochrane spotrebiteľa), t.j. právo na výmenu alebo vrátenie peňazí (odstúpenie od zmluvy).

4.8. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu tovaru, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny výrobku.

4.9. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí), záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len čo si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.

5. Záverečné ustanovenia

5.1. Predávajúci si vyhradzuje právo zmeniť reklamačný poriadok bez predchádzajúceho upozornenia umiestnením jeho nového znenia na predajniach predávajúceho a na internetovej stránke.

5.2. Tento reklamačný poriadok platí nezávisle popri všeobecných zmluvných podmienkach Stavba schodov 888 s.r.o., ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

5.3. Tento reklamačný poriadok platí od 25.5.2018.

5.4 Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov

V prípade, že kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci – spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci – spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci – spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Príslušným subjektom na alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov je Slovenská obchodná inšpekcia (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk>).