

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti TERMAX Group, 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 TERMAX Group, s.r.o. so sídlom Farského 14, 851 01 Bratislava, IČO: 44072988, IČ DPH: SK2022605948 zapísaná v obchodnom registri vedenom okresným súdom Bratislava I, oddiel Sro, vl. č. 51557/B.

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 TERMAX Group, s.r.o. (www.termax.sk).

1.5. Objednávateľ bol pred uzatvorením zmluvy popřípade 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.termax.sk). 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 termax@termax.sk. 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, 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 prehladnutia reklamovanej vady zodpovedným zástupcom zhotoviteľa, inak mu nie je možné priznať právo z väd 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 nedoviera (def. dovierania: horizontálne žalúzie nedovierajú po celej výške rovnako a rovnomerne - v spodnej 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.
- je pretrhnutá šnúrka, rebríček 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:

- 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

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

Garážové brány

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, 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

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

Vonkajšie žalúzie

Reklamácia *je oprávnená* v prípade:

- žalúzia nedoviera (def. dovierania: horizontálne žalúzie nedovierajú po celej výške rovnako a

rovnomerne - v spodnej 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.)

- je pretrhnutá šnúrka, rebriček žalúzie pri dodaní
- nefunkčnosť žalúzie
- šikmý chod žalúzie mimo toleranciu udávanú výrobcom

Reklamačný nárok *nemožno uplatniť* na:

- 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, screenové rolety a interiérové roletky

Reklamačný nárok *nemožno uplatniť* 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

Z reklamácie *sú vylúčené*:

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

Plastové okná

Reklamačný nárok *nemožno uplatniť* na:

- vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením, neodborným nastavením alebo nesprávnou údržbou po prevzatí výrobkov alebo po prevzatí diela
- vady spôsobené neodbornou manipuláciou a montážou, ktorá bola vykonaná po prevzatí výrobkov alebo diela
- vady vzniknuté v podmienkach s chemickou alebo fyzickou nerovnováhou v nadväznosti na vlastnosti stavby (napr. vady projektu a použitých materiálov pri stavbe, nadmerná prašnosť, vlhkosť, emisie...)
- vady vzniknuté v dôsledku vlastného alebo cudzieho zavinenia po prevzatí výrobku alebo diela
- vady, ktoré vznikli na základe tzv. vyššej moci (požiar, záplavy, krupobitie a pod.)
- 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.

Vonkajšie a vnútorné parapety

Reklamácia *bude uznaná* výhradne na vady, ktoré sú zjavné, brániace riadnemu užívaniu alebo znehodnocujúce fyzický stav parapety. Posúdenie, čo je vadou, vychádza z nasledovnej charakteristiky:

1. *Mechanické poškodenia a optické vady*

Je posudzované pri dennom svetle zo vzdialenosti 1 meter pod uhlom, ktorý zodpovedá bežnému používaniu výrobku. Všeobecne platí, že vady menšie ako 5 mm nie sú z uvedenej vzdialenosti rozpoznateľné a nie je možné ich reklamovať.

2. *Rôzne povrchové poškodenia*

Tieto poškodenia sú prípustné vtedy, ak je najväčšie z nich menšie ako 5 mm a ich celkový počet a jednom výrobku nepresiahne 5 ks. Pre škrabance platí, že ich celková dĺžka na jednom výrobku je menej ako 45 mm, pričom najväčší z nich nepresiahne 15 mm.

Interiérové dvere

Reklamačný nárok *nemožno uplatniť* na:

- vady spôsobené nesprávnou či neodbornou manipuláciou
- zámerným poškodením
- mechanickým poškodením
- zásahom do konštrukcie výrobku (skracovanie, hoblovanie a pod.)
- nesprávnou prepravou v prípade, kedy preprava nie je zabezpečená priamo predávajúcim
- nevhodným skladovaním
- bežným opotrebením
- nesprávnou a neodbornou montážou
- nesprávnou údržbou
- v dôsledku nevhodného prostredia s vyššou alebo rozdielnou teplotou a vlhkosťou na oboch stranách

Ďalej vadou nie je:

- rozdielna farebnosť rámečkov a farby na zárubniach a dverách
- podranie skiel a ich znečistenie od mazív a chemických látok a reklamácia nebude uznaná ani v prípade, že kupujúci potvrdí nesprávne znenie či obsah záväznej ponuky (typ dverí, farbu, zámky, sklá a ďalšie jednotlivé špecifikácie).

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2016.