



REKLAMAČNÝ PORIADOK EKOPROFIL, s.r.o.

Či.1

ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Spoločnosť **EKOPROFIL s.r.o. so sídlom A.Bernoláka 75/35, 010 01 Žilina, IČO 36 773 727, IČ DPH 202 237 2242, zapísaná OR RS v Žiline v OddSro vložka č. 18924/L** (ďalej len „predávajúci“ alebo „EKOPROFIL, s.r.o.“) 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 kupujúceho o podmienkach a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde môže reklamáciu uplatniť a o vykonaní záručných opráv.
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 č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), so zákonom 513/1991 Zb. Obchodný zákonník, so zákonom 102/2014 Z.z o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.
3. Tento reklamačný poriadok a jeho neoddeliteľné súčasti sú umiestnené na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi v každej prevádzke spoločnosti EKOPROFIL, s. r. o.

Či.2

PRÁVO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Tovar (vzorka) predávaný spoločnosťou EKOPROFIL s. r. o. je pri predaji na požiadanie kupujúceho predvedený a preskúšaný, aby sa kupujúci zoznámil s jeho funkciami a údržbou ako aj s technickými a prevádzkovými podmienkami popísanými v návodoch na obsluhu týchto výrobkov.
2. Kupujúci je povinný pri používaní tovaru a služieb dodržiavať okrem všeobecne známych pravidiel aj podmienky stanovené pre používanie tovaru a služieb v návode na použitie, pripojenom k tovaru, užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou.
3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady tovaru alebo služby.

Či.3

MIESTO NA UPLATNENIE REKLAMÁCIE

1. Kupujúci uplatňuje reklamáciu u predávajúceho spravidla v tej prevádzke, v ktorej bol tovar a služba zakúpené, a to len písomnou formou.
2. Kupujúci je však oprávnený uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávaný tovar alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.
 - a) Záhradnícka 64, 831 04 Bratislava, ba@ekoprofil.sk
 - b) Coboriho 2125, 949 01 Nitra, nr@ekoprofil.sk
 - c) Centrum 18/23, 017 01 Považská Bystrica, pb@ekoprofil.sk
 - d) Námestie mieru 1, 080 01 Prešov, pv@ekoprofil.sk
 - e) Zelenečská 1, 917 01 Trnava, tt@ekoprofil.sk

- f) A. Bernoláka 75/35, 010 01 Žilina, za@ekoprofil.sk
3. Ak je však uvedený iný podnikateľ určený na opravu (záručný servis – t. j. autorizované servisné opravovne príslušného výrobcu, ktorých zoznam je uvedený na každej prevádzke), a ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci práva na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Podnikateľ určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a kupujúcim.

ČI.4

ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO

1. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predaný tovar alebo služba pri prevzatí kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru a služby v záručnej dobe.
2. Predávajúci nezodpovedá za vadu tovaru ak:
 - a) kupujúci si spôsobil vadu tovaru sám alebo vada vznikla v dôsledku živelnej katastrofy;
 - b) kupujúci pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, alebo bol na vadu predávajúcim výslovne upozornený;
 - c) z dôvodu vady tovaru bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny;
 - d) vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným použitím;
 - e) boli vady spôsobené používaním, ktoré je v rozpore s návodom na použitie alebo zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčasti;
 - f) sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - g) jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím pridávaných zariadení, iných ako predpisuje výrobca;
 - h) vzniknú vady na tovare po uplynutí doby životnosti;
 - i) tovar používaný v podmienkach, ktoré môžu nastoliť fyzickú alebo chemickú nerovnováhu v nadväznosti stavby ako celku (napr. vady stavby a jej použitých materiálov) a v závislosti na špecifických miestnych podmienkach (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť ...);
 - j) za reklamačnú vadu sa nepovažuje ani potreba nastavenia kovania okien, nakoľko táto je spôsobená procesom ovplyvneným exteriérovými podmienkami.
3. Predávajúci nezodpovedá za vadu služby :
 - a) ak reklamácia stavebnej a/alebo montážnej práce realizovanej spoločnosťou EKOPROFIL s.r.o. (v prípade riadneho uzavretia zmluvy o dielo) nemožno uznať také vady, ktoré sa prejavia až v rámci dokončenia stavebných úprav (napr. zlé osadenie v náväznosti na zateplenie, úpravy a opravy vonkajších a vnútorných omietok a akéhokoľvek iné úpravy exteriéru alebo interiéru stavby, ďalej chyby realizovaných prác vznikajúce po riadnom odovzdaní diela, napr. pohybov jej podlažia a pod);
 - b) v prípade montáže okien bez výmeny vonkajších parapet neručí predávajúci za nepriepustnosť v nepriaznivých poveternostných podmienkach;
 - c) ak vykonáva stavebnú a/alebo montážnu prácu iný dodávateľ ako spoločnosť EKOPROFIL, s.r.o., nemožno ako reklamáciu uznať žiadne vady takto realizovaných prác;
 - d) ak nastalo odstránenie podkladových profilov alebo vyrovnávacích podlažiek;
 - e) ak nastalo odstránenie kotviacich prvkov;
 - f) ak sú ďalšie zásahy realizované inými pracovníkmi, ako pracovníkmi spoločnosti EKOPROFIL, s.r.o., a v konečnom dôsledku môžu ovplyvniť kvalitu stavebnej a/alebo montážnej práce;
 - g) ak kupujúci si spôsobil vadu stavebnej a/alebo montážnej práce sám, alebo vada vznikla v dôsledku živelnej katastrofy;
 - h) ak kupujúci pred prevzatím stavebnej a/alebo montážnej práce o vade vedel, alebo bol na vadu montážnou skupinou výslovne upozornený;
 - i) ak z dôvodu vady stavebnej a/alebo montážnej práce bola poskytnutá zľava z kúpnej ceny;
 - j) ak vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia stavebnej a/alebo montážnej práce

- spôsobenej bežným používaním, nesprávnym či nadmerným použitím;
- k) ak sa stavebná a/alebo montážna práca reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si mali práce uchovať svoje špecifické vlastnosti;
 - l) ak vzniknú na prácach po uplynutí doby životnosti;
 - m) ak sú práce v podmienkach, ktoré môžu nastoliť fyzickú alebo chemickú nerovnováhu v nadväznosti stavby ako celku (napr. vady stavby a jej použitých materiálov) a v závislosti na špecifických miestnych podmienkach (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť ...).

ČI.5 ZÁRUČNÁ DOBA

1. Záručná doba je 24 mesiacov. Pokiaľ na tovare alebo návode nie je uvedená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto doby.
2. Pri podpise zmluvy o tovare je každému kupujúcemu vydaný spoločnosťou EKOPROFIL, s. r. o. „CERTIFIKÁT ZÁRUKY“, ktorým môže spoločnosť poskytnúť záruku presahujúcu rozsah záruky ustanovenej zákonom, pričom podmienky a rozsah tejto záruky určí v tomto certifikáte a obchodných a/alebo zmluvných podmienkach.
3. Záručné doby začínajú plynúť od dátumu prevzatia (dodania) tovaru a služby kupujúcim.
4. Ak má kúpený tovar uviesť do prevádzky iný podnikateľ než predávajúci, začne záručná doba plynúť až odo dňa jeho uvedenia do prevádzky, ak kupujúci objednal uvedenie do prevádzky najneskôr do 3 týždňov od prevzatia tovaru a riadne a včas poskytol na vykonanie služby potrebnú súčinnosť.
5. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať sa do záručnej doby nepočíta.
6. Ak dôjde k výmene tovaru alebo jej časti, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru alebo časti a to na časť, ktorá bola vymenená.
7. Práva zo zodpovednosti za vady, pre ktoré platí záručná doba zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

ČI.6 PRIJATIE REKLAMÁCIE

1. Pri reklamovaní vady tovaru a služby je kupujúci povinný predložiť zmluvu o dodávke tovaru, zmluvu o dielo, špecifikáciu, preberací protokol, doklad o kúpe (t. j. pokladničný blok z registračnej pokladnice – tovar, príjmový pokladničný doklad – služba).
2. Kupujúci je povinný pri uplatnení reklamácie uviesť :
 - a) číslo zákazky;
 - b) adresu na doručovanie písomností a telefonický, príp. e-mailový kontakt;
 - c) adresu, kde sa reklamovaný tovar alebo služba nachádza;
 - d) čo najpresnejší popis vady, prípadne fotodokumentáciu.
3. Ak reklamácia nebude obsahovať uvedené údaje a dokumenty podľa odstavca 1 a 2 tohto článku, predávajúci nie je povinný riešiť reklamáciu, pokiaľ reklamácia nebude mať náležitosti podľa uvedených odstavcov.
4. Všetky náležitosti z odstavcu 1 a 2 tohto článku je potrebné predložiť:
 - a) osobne – predložiť v origináli;
 - b) adresovaným listom – predložiť v kópii;
 - c) elektronickou poštou – predložiť naskenované.
5. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (fax, adresovaný list, elektronická pošta), predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi:
 - a) adresovaný list – za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bol list prevzatý od pracovníkov pošty;
 - b) elektronická pošta – za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň, kedy bol e-mail prijatý. Pokiaľ však email príde v pracovnom dni po 16,00 hod., za deň uplatnenia reklamácie sa

považuje nasledujúci pracovný deň. Pokiaľ je však e-mail zaslaný v deň pracovného voľna, pracovného pokoja alebo vo sviatok, za deň uplatnenia reklamácie sa považuje nasledujúci pracovný deň. Osobitný prípad je, pokiaľ daná prevádzka je zatvorená z dôvodu prekážky, napr. celozávodnej dovolenky, dovolenky, školenia, práceneschopnosti, technických príčin, návšteva lekára a iné, za deň uplatnenia reklamácie sa vtedy považuje nasledujúci pracovný deň po tejto prekážke.

6. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec predávajúceho poučí kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, predávajúci určí spôsob vybavenia reklamácie:
 - a) ihneď,
 - b) v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
 - c) v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu tovaru alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví
 - a) ihneď,
 - b) v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu tovaru za nový tovar.
9. O prijatej reklamacii sa kupujúcemu vždy vystaví a odovzdá písomné potvrdenie o tom, kedy právo zo zodpovednosti za vady uplatnil (doklad o prijatí reklamácie), ktorý bude obsahovať:
 - a) dátum prijatia reklamácie;
 - b) stručný popis reklamovaného tovaru alebo služby;
 - c) stručný popis vady, prípadne ako k vade došlo;
 - d) pečiatka a podpis pracovníka, ktorý reklamáciu prijal;
 - e) kontaktné údaje kupujúceho (meno, priezvisko, adresa, telefonický prípadne e-mailový kontakt).
10. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
11. Týmto písomným dokladom je kópia reklamačného protokolu s vyplnenou časťou vybavenie reklamácie, list oboznamujúci kupujúceho o vybavení reklamácie alebo e-mailová či sms správa obsahujúca informáciu o vybavení reklamácie.
12. Ak je výsledkom reklamačného konania výmena vadného tovaru za tovar bez väd, plyní pre nový tovar nová záručná doba znova odo dňa prevzatia tohto nového tovaru.
13. Ak si kupujúci vec po vybavení reklamácie včas neprevezme, začne záručná doba plynúť odo dňa, kedy bol povinný si vec po reklamácií prevziať.
14. Kupujúci je povinný vyzdvihnúť opravený reklamovaný tovar do 1 mesiaca od uplynutia doby, keď oprava mala byť alebo bola urobená, a ak bola urobená neskôr, do 1 mesiaca od vyrozumenia o jej vykonaní.

ČI.7

POSÚDENIE REKLAMAČNÝCH VÁD

1. V prípade, ak je pre vybavenie reklamácie nevyhnutná obhliadka v mieste, kde sa reklamovaný tovar alebo služba nachádza, kupujúci je povinný umožniť predávajúcemu obhliadku reklamovanej vady, a to v termíne určeným predávajúcim.
2. Ak termín vykonania obhliadky kupujúceho nevyhovuje, kupujúci je povinný sa kontaktovať s predávajúcim, ktorý reklamáciu vybavuje a dohodne sa na termíne obhliadky tak, aby mal predávajúci vzhľadom na povahu vady dostatočný čas na vybavenie reklamácie.
3. Ak povaha vady umožňuje predávajúcemu, aby pri obhliadke reklamáciu vybavil, je kupujúci povinný pri obhliadke predávajúcemu poskytnúť aj dostatočný čas na vybavenie reklamácie priamo na mieste, kde sa reklamovaný tovar alebo služba nachádza.
4. V prípade, že kupujúci požaduje, aby predávajúci ihneď po uplatnení reklamácie reklamovanú vadu

- odstránil napriek vyjadreniu predávajúceho, že oprávnenosť reklamácie nevie ihneď posúdiť, predávajúci je oprávnený reklamovanú vadu odstrániť, a to na náklady kupujúceho.
5. Predávajúci je oprávnený požadovať zálohu na náklady na odstránenie vady vopred, v plnej výške nákladov.
 6. Ak sa ukáže, že reklamácia bola oprávnená, predávajúci sumu, zaplatenú kupujúcim za odstránenie vady vráti.
 7. Ak kupujúci požiada predávajúceho o vykonanie opravy poškodenia, na ktoré sa záruka nevzťahuje (alebo reklamácia bola neopodstatnená), je kupujúci povinný dodávateľovi uhradiť cenu opravy a všetkých súvisiacich nákladov. Predávajúci musí požiadať kupujúceho o písomný súhlas na vykonanie takejto opravy. V súhlase musí byť uvedená celková cena opravy.
 8. Závažnosť reklamovaných väd sa posudzuje podľa „Všeobecných, technických a záručných podmienok“, ktoré sú dostupné na každej prevádzke a sú umiestnené na viditeľnom mieste.

Čl.8

PRÁVA SPOTREBITEĽA (spôsob vybavenia reklamácie)

1. Pri vadách tovaru alebo službe, ktoré si kupujúci včas uplatní, má právo, podľa charakteru vady:
 - 1.1. Pri odstrániteľných vadách:
 - a) kupujúci má právo požadovať, aby bola vada bezplatne, riadne, včas odstránená, alebo, aby bola vadná vec vymenená za novú;
 - b) o spôsobe odstránenia vady rozhoduje predávajúci;
 - c) kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady;
 - d) predávajúci je oprávnený vždy vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
 - 1.2. Pri neodstrániteľných vadách :
 - a) pri neodstrániteľnej vade, ktorá bráni tomu, aby sa vec riadne užívala, ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo na odstúpenie od zmluvy;
 - b) tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak síce ide o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd riadne vec užívať;
 - c) ako neodstrániteľná sa posudzuje aj vada, ktorej reklamácia nebola vybavená do 30 dní od prijatia reklamácie;
 - d) pri neodstrániteľnej vade, ktorá nebráni tomu, aby sa vec užívala riadne ako vec bez vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny, podľa charakteru a závažnosti vady.
2. Ak má kupujúci právo na výmenu tovaru alebo právo na odstúpenie od zmluvy, záleží na kupujúcom, ktoré z týchto práv si uplatní. Len či si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
3. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania nasledovným spôsobom:
 - a) odovzdaním opraveného tovaru;
 - b) výmenou tovaru;
 - c) vrátením kúpnej ceny za tovar;
 - d) vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru;
 - e) písomná výzva na prevzatie plnenia;
 - f) jej odôvodnené zamietnutie.

Čl.9

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADU - POUŽITÉHO TOVARU

1. V prípade predaja použitých vecí sa predávajúci môže s kupujúcim dohodnúť aj na kratšej ako 24-mesačnej záručnej dobe, najmenej však v trvaní 12 mesiacov.
2. Práva zo zodpovednosti za vady použitej veci zanikajú, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia veci alebo do doby, na ktorej predávajúci a kupujúci dohodli podľa bodu tohto

článku.

3. Pri použitých veciach nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím alebo opotrebením.
4. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá predávajúci za vadu, pre ktorú je dojednaná nižšia cena.
5. Ak je vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu z ceny.

ČI.10

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADU - NEBEZPEČNÝ TOVAR

1. Na trh možno uviesť, ponúkať alebo predávať len bezpečné výrobky.
2. Predávajúci sa zbaví zodpovednosti za porušenie povinnosti podľa odseku 1 tohto článku, ak preukáže, že nemohol v čase predaja alebo ponuky vedieť o skutočnosti, že tovar nie je bezpečný.
3. Ak sa predávajúci dozvie akékoľvek skutočnosti, ktoré nasvedčujú tomu, že predal kupujúcemu tovar, ktorý je nebezpečný, je povinný kupujúceho bez zbytočného odkladu o tom informovať.
4. Kupujúci má právo predávajúcemu vrátiť tovar, ktorý je nebezpečný.
5. Ak kupujúci uplatní toto právo, predávajúci je povinný vziať späť takýto tovar a najneskôr v lehote do 3 pracovných dní od prevzatia tovaru vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu tovaru, vrátane účelne vynaložených nákladov, ktoré je kupujúci povinný preukázať.
6. Predávajúci je povinný vziať späť tovar, ktorý nie je bezpečný aj vtedy, ak kupujúci nemá doklad o kúpe tovaru.

ČI.11

ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY TOVARU – DAR

1. Ak predávajúci pri kúpe tovaru ponúka kupujúcemu k predanému tovaru bezplatne ďalší tovar ako dar, je na kupujúcom, či ponúkaný dar prijme.
2. Dar však nie je predaným tovarom, preto predávajúci nezodpovedá za jeho prípadné vady.
3. Ak však predávajúci o prípadných vadách tovaru vie, je povinný na ne kupujúceho pri ponuke daru upozorniť.
4. Ak má dar vady, na ktoré predávajúci kupujúceho neupozornila, je kupujúci oprávnený ho vrátiť.
5. Ak kupujúcemu vznikne právo na odstúpenie od zmlúv, je kupujúci povinný vrátiť predávajúcemu všetko, čo podľa zmluvy dostal, t. j. aj tovar prijatý ako dar.

ČI.12

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIE

1. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom jeho podpisu.
2. Tento reklamačný poriadok zaväzuje všetkých zamestnancov spoločnosti; nevzťahuje sa však na franšízových partnerov (autorizovaných predajcov), ak tovar a služby predávajú pod svojim menom a na vlastnú zodpovednosť.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tohto reklamačného poriadku sú Všeobecné, technické a záručné podmienky.

Žilina dňa 1.4.2018

Ing. Tomáš Pecko
generálny riaditeľ

Príloha:

1. Všeobecné, technické a záručné podmienky