

## STEVEK SK s.r.o. Slnčná 900/44, Dolné Lovčice, 919 27, SR

IČO: 46 016 562 ; IČ DPH: SK 2023192985 e-mail: stevek@stevek.sk ; tel.: 0918/ 859 429, 0905/ 468 792  
Prevádzka Trnava: Špačinská cesta 75, Trnava, 917 01, OROS Trnava, Oddiel: Sro, Vložka číslo: 26923/T

### REKLAMAČNÝ PORIADOK

poskytovateľa stavebných činností

vypracovaný v súlade s ustanoveniami § 619 až § 627 Občianskeho zákonníka  
a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

#### Čl. I

##### Všeobecné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary a služby poskytované spoločnosťou STEVEK SK s.r.o. v súlade s predmetom jeho činnosti. Je záväzný pre predávajúceho a kupujúceho. Osobným prevzatím tovaru zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

#### Čl. II

##### Zodpovednosť za vady

Predávajúci **zodpovedá za vady, ktoré má predaná vec pri prevzatí kupujúcim**. Pri veciach predávaných za nižšiu cenu nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena. Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho opotrebovania, či nesprávneho používania alebo nesprávneho zásahu. Zákazník pri prevzatí tovaru obdrží Návod na údržbu a ošetrovanie plastových okien a dverí. **Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí** a reklamovať zjavné vady. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä: množstevný a kvalitatívny rozdiel, znehodnotenie tovaru .

**Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu**, ktorý zjavné vady zapíše do preberacieho protokolu a zjedná nápravu formou opravy danej vady alebo znížením ceny. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená. Bežné opotrebenie nemôže byť predmetom reklamácie (napr. potreba nastavenia kovania..).

##### Rosenie skiel:

Za vadu sa nepovažuje rosenie skiel (vznik vodnej pary) zo strany interiéru a zo strany exteriéru. Tento jav je spôsobený nadmernou vlhkosťou ovzdušia a zlou ventiláciou.

Oprávnená reklamácia na rosenie skiel je len vtedy, ak rosenie vzniká medzi sklami.

##### Tolerancia prehnutia PVC profilov:

Prehnutie profilov k rovine okna (dverí) je bežný a je odvodený od malej tepelnej vodivosti PVC profilov. Pri bielych profiloch je prehnutie dovolené v rozmedzí +/- 1mm na meter dĺžky a u farebných profilov (imitácie dreva...) je prehnutie až do 3mm na meter dĺžky. Toto prehnutie nesmie mať vplyv na funkčné vlastnosti okien a dverí a meria sa vždy metrovým meradlom.

##### Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

- zákazník spôsobil vadu tovaru sám;
- zákazník pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a ak bola vada opravená alebo ak pre vadu poskytnutá zľava z ceny tovaru;
- vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebovania tovaru spôsobeného bežným používaním, nesprávnym či nadmerným používaním;
- boli vady spôsobené zásahom neoprávnenej osoby do tovaru alebo jeho súčastí;
- sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, alebo inej lehoty, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
- vznikli v dôsledku živelnej katastrofy;
- boli spôsobené (úmyselným alebo neúmyselným) nesprávnym či nadmerným používaním tovaru;
- jeho nesprávnym ošetrovaním, nesprávnym servisom, nesprávnym použitím prídavných zariadení iných ako predpisuje výrobca;
- vzniknú na tovare po uplynutí doby životnosti.

### Čl. III

#### Záručná doba

Záručná doba je 24 mesiacov pri tovare dodanom bez montáže aj s montážou firmou STEVEX SK s.r.o.. Za záručný list sa považuje faktúra (zálohová a vyučtovacia). Ak to povaha veci umožňuje, postačí namiesto záručného listu vydať daňový doklad o kúpe (doklad z ERP).

Predané okná: 2 roky (24 mesiacov)

Montovaný tovar: 2 roky (24 mesiacov) AL a plastové výplne – okná, 2 roky dvere (plastové, hliníkové)

Montážne práce: 2 roky (24 mesiacov) demontáž, montáž, murárske vysprávky podľa zmluvy, pomocné múriky a steny, ostatné práce s dodaním materiálu

Centrálne vysávače: 2 roky (24 mesiacov)

Garážové brány: 2 roky (24 mesiacov)

Doplňky k oknám a dverám: 2 roky (24 mesiacov)

Sklo v oknách, dverách alebo samostatne objednané: 14 pracovných dní (od prevzatia zákazníkom)

### Čl. IV

#### Plynutie záručnej doby

Záručná doba začína plynúť od okamihu prevzatia tovaru zákazníkom. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď zákazník po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania. Ak dôjde k výmene tovaru, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka.

### Čl. V

#### Vady odstrániteľné

Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má zákazník právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.

### Čl. VI

#### Vec predávaná so zľavou

Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má zákazník namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu. Záručná doba sa vzťahuje aj na výrobky predávané vo výpredajoch alebo so zľavou. Ak je však poskytnutá zľava kvôli určitej vade tovaru (písomne špecifikovaná), túto vadu potom nie je možné reklamovať.

### Čl. VII

#### Uplatnenie práva

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Subjekt určený na opravu je povinný opravu vykonať v lehote dohodnutej pri predaji veci medzi predávajúcim a zákazníkom. Kupujúci je povinný reklamovať hocakú vadu nasledovným spôsobom:

1. elektronicky (mail)
2. písomne poštou alebo osobne na adrese firmy, alebo subjektu určeného na opravu.

Predajné miesto, kde je možné uplatniť reklamáciu (odporúčame adresovať na prevádzku, kde bol tovar zakúpený):

**TRNAVA: Špačinská cesta 75, 917 01**

mobil: 0918 859 429, 0905 468 792; [www.stevex.sk](http://www.stevex.sk), email: [stevex@stevex.sk](mailto:stevex@stevex.sk)

**Dolné Lovčice: Slnecná 900/44 , 919 27**

mobil: 0918 859 429, 0905 468 792; [www.stevex.sk](http://www.stevex.sk), email: [stevex@stevex.sk](mailto:stevex@stevex.sk)

**Iné ako písomné hlásenie reklamácií nie je prípustné. Telefonické reklamácie nie je možné uznať.**

## Čl. VIII

### **Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie**

Predávajúci je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi. Predávajúci je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo na určenom mieste, to neplatí, ak je na vykonanie opravy určená iná osoby. Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie. Zákazník je povinný podať správu predáváčemu o vadách tovaru bez zbytočného odkladu po tom čo vadu zistil. Zákazník, ktorý uplatňuje nároky z väd, presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje. V písomnej reklamácií uvedie zákazník uplatňujúci reklamáciu kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e-mail), na ktorú bude predávajúcim vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie.

Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť.

Reklamácia bude môcť byť vybavená, ak sa vada vyskytla v záručnej dobe. Za tým účelom **predloží zákazník daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku** dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho, kúpnu zmluvu **s vyplneným dátumom predaja**, pečiatkou a podpisom predavača, ak bol predávajúcim vystavený, **dokumentáciu k tovaru a všetky jeho časti** pre prípad výmeny. **Predložiť treba aj doklady o prípadných predchádzajúcich opravách súvisiacich so zárukou.**

Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude môcť byť vybavená.

Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.

Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie.

Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

## Čl. IX

### **Záverečné ustanovenia**

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom **01.03.2011**. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

V Trnave, dňa **01.03.2011**

Aktualizované dňa **16.01.2018**

### **Vysvetlenie záruky na vysprávkky**

Na všetky vonkajšie aj vnútorné vysprávkky okolo okien poskytujeme **2 ročnú záruku**. Vysprávkky nezahŕňajú vyrovnávanie pôvodných špaliet. V prípade, že pôvodné špalety mali okom viditeľné nerovnosti, nové vysprávkky ich môžu, no nemusia v plnej miere zakryť a vyrovnat'. Pre tento prípad sa záruka na vysprávkky nevzťahuje.