

## **Reklamačný poriadok**

### 1. Všeobecné 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 Brány Benedek s.r.o., Hrnčiarska 734/1, 078 01 Sečovce, IČO: 50635212 zapísaná v obchodnom registri vedenom okresným súdom Košice I, oddiel Sro, Vložka číslo: 40454/V.

1.3. Objednávateľ je subjekt, ktorý so zhotoviteľom uzavrel Zmluvu o dielo(kúpnu zmluvu).

1.4. Objednávateľ bol pred uzatvorením zmluvy poprípade 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. Uzavretím zmluvy, popr. odberom tovaru, objednávateľ súhlasí so znením aktuálne platného RP. Zverejnenie RP na web. stránke [www.branybenedek.sk](http://www.branybenedek.sk).

### 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 [info@branybenedek.sk](mailto:info@branybenedek.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 prehliadnutia reklamovanej vady zodpovedným zástupcom zhotoviteľa, inak mu nie je možné priznať právo z vád 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 lebo 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. Odovzdanie a prevzatie plnenia

3.1. Termín dodania začína plynúť dňom zaplatenia celej zálohovej faktúry.

3.2. Prevzatím tovaru objednávateľom je miesto sídla zhotoviteľa ak nebolo dohodnuté iné miesto. V tomto prípade je objednávateľ povinný najneskôr do 3 dní od písomného vyzvania tovar prevziať v mieste sídla zhotoviteľa. Ak objednávateľ túto lehotu nesplní a neoznámí ako s tovarom ďalej naložiť, zhotoviteľ tovar uskladní a dodávka sa považuje dňom uskladnenia za splnenú.

3.3. Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za nedodržanie termínu dodania predmetu plnenia v prípade, že toto nedodržanie bolo spôsobené vplyvom cudzej moci /t.j. napr. kvôli nemoci, vojne, katastrofám spôsobenými prírodnými javmi, štrajkom a tiež nevydaním úradných povolení, o ktoré sa zhotoviteľ riadne usiloval/. Objednávateľ si z tohto titulu nemôže uplatňovať náhradu škody.

3.4. Nebezpečenstvo vzniku škody na predmete dodania prechádza zo zhotoviteľa na objednávateľa okamihom, keď tovar bol prevzatý objednávateľom alebo prepravcom objednávateľa.

3.5. Objednávateľ je povinný vykonať prehliadku tovaru/služby pri prevzatí tovaru/dodaní služby. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z nedostatkov zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto škody mal tovar už v čase prevzatia tovaru.

3.6. Zhotoviteľ je povinný oznámiť objednávateľovi omeškanie s odovzdaním plnenia bez zbytočného odkladu.

3.7. Zhotoviteľ je povinný vopred v primeranom čase oznámiť objednávateľovi presný čas odovzdania plnenia. Objednávateľ na základe oznámenia zhotoviteľa podľa predchádzajúcej vety a po vzájomnom

odsúhlasení termínu vykoná preberanie tovaru/služby, najneskôr však v čase odovzdania plnenia v prítomnosti zástupcu zhotoviteľa.

3.8. V rámci preberacieho konania má objednávateľ právo vykonať najmä obhliadku plnenia a skontrolovať súvisiacu dokumentáciu, ktorú pre plnenie stanovujú príslušné právne predpisy alebo ktoré si Zmluvné strany dohodli v Zmluve.

3.9. Ak je súčasťou plnenia i montáž, podmienkou začatia montáže je splnenie podmienok zhotoviteľa objednávateľom na technickú pripravenosť podľa osobitných požiadaviek zhotoviteľa. Táto pripravenosť musí byť písomne potvrdená objednávateľom.

Ak objednávateľ nedodrží všeobecne platné alebo osobitné podmienky pre montáž, uvedenie do prevádzky a používanie /ako je napr. uvedené v návode na obsluhu a prevádzku, zhotoviteľ za škodu nezodpovedá. Predmetom montáže nie sú stavebné práce, respektíve nutné stavebné alebo inštalačné úpravy (celková stavebná pripravenosť). Pred začatím inštalácie musia byť splnené všetky technické podmienky montáže. Ak po nástupe montážnych technikov zhotoviteľa na montáž nebudú podmienky montáže splnené, zhotoviteľ ma právo na stiahnutie technikov z montáže a na vyúčtovanie nákladov vynaložených na dopravu z miesta sídla zhotoviteľa a opätovnú montáž.a) Dodanie tovaru je možné osobným odberom alebo jeho zaslaním prepravnou službou

#### 4. Rozsah záruky

##### 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

UPOZORNENIE na možný prehyb brány:

Veľkosť prehybu ovplyvňuje farba panela (čím je tmavšia, tým je vyššia pravdepodobnosť ohybu), šírka panela (čím je širší panel, tým je pravdepodobnosť ohybu vyššia), orientácia brány (orientácia na juh zvyšuje pravdepodobnosť ohybu). Vplyvom pôsobenia slnečných lúčov na Vašej bráne môže dôjsť k dočasnému prehybu panelov. Tento jav je spôsobený prerušením tepelného mosta medzi vonkajším a vnútorným plechom

sekcie (efekt bimetalového pásiku). Tento jav je neodstrániteľným fyzikálnym javom a preto je nereklamovateľný.

**UPOZORNENIE na farebnú nestálosť:**

Klíma môže časom ovplyvniť farbu a lesk panela. Tieto zmeny farebnej stálosti deklaruje aj samotný výrobca panelov, preto je tento jav nereklamovateľný.

**UPOZORNENIE na možný oder lamiel rolovacej brány:**

Počas navíjania nábalu rolovacej brány dochádza ku kontaktu jednotlivých lamiel nábalu. V týchto miestach môže dôjsť k oderu lamiel na vonkajšej aj vnútornej strane obzvlášť v prašnom prostredí. Miesta oderu lamiel nijakým spôsobom neovplyvňujú ani neobmedzujú funkčnosť a bezpečnosť brány, je to iba estetická záležitosť a ako taký je neodstrániteľný a teda nereklamovateľný.

Exteriérové 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 hrebene atď.

Z reklamácie sú vylúčené:

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

**UPOZORNENIE na možný prehyb brány:**

Veľkosť prehybu ovplyvňuje farba panela (čím je tmavšia, tým je vyššia pravdepodobnosť ohybu), šírka panela (čím je širší panel, tým je pravdepodobnosť ohybu vyššia), orientácia brány (orientácia na juh zvyšuje pravdepodobnosť ohybu). Vplyvom pôsobenia slnečných lúčov na Vašej bráne môže dôjsť k dočasnému prehybu panelov. Tento jav je spôsobený prerušením tepelného mosta medzi vonkajším a vnútorným plechom

sekcie (efekt bimetalového pásiku). Tento jav je neodstrániteľným fyzikálnym javom a preto je nereklamovateľný.

**UPOZORNENIE na farebnú nestálosť:**

Klíma môže časom ovplyvniť farbu a lesk panela. Tieto zmeny farebnej stálosti deklaruje aj samotný výrobca panelov, preto je tento jav nereklamovateľný.

5. Alternatívne riešenie sporu

V prípade, že zákazník nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, zákazník má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť zákazníka podľa predchádzajúcej vety odpovie zamietavo alebo na takúto žiadosť neodpovie v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania zákazníkom, zákazník má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu 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 s predávajúcim je Slovenská obchodná inšpekcia alebo iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke <http://www.mhsr.sk/>), zákazník má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sporov sa obráti.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 1.1.2019

Branislav Benedek - Majiteľ firmy  
Mobil: +421 905 735 376  
Mail: [kosice@branybenedek.sk](mailto:kosice@branybenedek.sk)

**Brány Benedek s.r.o.**  
Hrnčiarska 734 078 01 Sečovce  
IČO: 506 352 12, DIČ: 2120402735  
IČ DPH SK 2120402735

