***Všeobecné obchodné podmienky spoločnosti:***

***VOLITA GROUP a.s.,***

***ktorá vykonáva služby:***

***Dodanie, montáž, demontáž –*** *okná, dvere, garážové brány, žalúzie, rolety, parapety, siete proti hmyzu, tieniaca technika.*

***Servis okien*** *– nastavenie okna, premazanie pohyblivých častí na okne, výmena tesnenia*, *výmena doplnkov a náhradných dielov k oknám, výmena skla za nové*, *servis sietí proti hmyzu a ostatného spotrebného materiálu.*

***Servis interiérových a exteriérových žalúzií a roliet –*** *výmena krytiek, silonov, laniek a ostatného spotrebného materiálu.*

***Servis tieniacej techniky***- *výmena krytiek, silonov, laniek a ostatného spotrebného materiálu.*

***Servis garážových brán*** - *výmena vodiacich líšt, laniek a ostatného spotrebného materiálu.*

1. **Definície pojmov**
   1. ***Zmluva*** *– zmluvou sa rozumie zmluvný vzťah medzi Objednávateľom a Zhotoviteľ, v rámci ktorého sa Objednávateľ a Zhotoviteľ dohodli na podstatných náležitostiach a podmienkach ich zmluvného vzťahu, ktorej predmetom je dodanie tovarov, materiálov, poskytnutie služieb. Zmluvou je Zmluva o dielo, Rámcová zmluva, Kúpna zmluva, Zmluva na poskytnutie služby/dodávky tovaru, objednávka, alebo iný obdobný dokument.*
   2. ***Zhotoviteľ*** *– je spoločnosť VOLITA GROUP a.s., IČO: 53 343 158, DIČ: 2121379249, so sídlom: Miletičova 1, Bratislava - mestská časť Ružinov 821 08, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č. 7170/B.*
   3. ***Objednávateľ*** *– Objednávateľom alebo splnomocneným zástupcom Objednávateľa je taká osoba, ktorá jedná so Zhotoviteľom, je uvedená a podpísaná na objednávke, Zmluve o dielo prípadne v cenovej ponuke a je tiež kompetentná na zaplatenie zálohy a doplatku do ceny diela formou uvedenou v Zmluve. To isté platí aj pre kupujúceho a jeho zástupcu.*
   4. ***Tovar*** *– sú tovary, materiály alebo služby, ktoré si Objednávateľ v zmysle Zmluvy, resp. Zmluvy o dielo objednal u Zhotoviteľa. Tovarmi sa rozumie aj poskytovanie služieb Zhotoviteľom.*
   5. ***Cena*** *– Cena musí byť dohodnutá medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom v Zmluve vo forme jednotkovej ceny. Cenou diela sa potom rozumie aj kúpna cena.*
   6. ***VOP*** *– tieto všeobecné obchodné podmienky, vydané v zmysle a v súlade s ust. § 273 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.*
2. **Všeobecné ustanovenia**
3. *Predmetom zmluvného vzťahu medzi Zhotoviteľom na jednej strane Objednávateľom na strane druhej je výroba a dodávka (predaj tovaru), resp. výroba, dodávka a montáž tovaru (zhotovenie diela) v prevedení, ako je špecifikované v Cenovej ponuke, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou, Zmluvy o dielo (kúpnej zmluvy) a jej dodatkov.*
4. *Cenová ponuka, rozmery, prevedenie a počet kusov, ako aj špecifikácie a ceny výrobkov, doplnkov, príslušenstva a prác, termín dodania a ďalšie skutočnosti v nej uvedené sú iba predbežné a orientačné podľa predbežných informácií od Objednávateľa.*
5. *Zľavy uvedené v Cenovej ponuke, poprípade v iných dokumentoch sú množstevné, vzťahujúce sa zvlášť na každú zákazku.*
6. *Objednávateľ je povinný pre vytvorenie objednávky poskytnúť úplné a pravdivé informácie, ako je meno, priezvisko, dátum narodenia, úplná adresa bydliska, e-mail, telefónne číslo. V prípade, ak je Objednávateľ právnická osoba, je potrebné uviesť kompletné fakturačné údaje.*
7. *Uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady výrobkov a služieb poskytovaných našou spoločnosťou všetkým jej zákazníkom sa riadi príslušnými aktuálnymi ustanoveniami zákona 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, zákona č. 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 o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka.*
8. **Zmeny v dokumentoch**
9. *Zmenu údajov predmetu plnenia uvedených v objednávke, Zmluve o dielo, cenovej ponuke a ďalších dokumentoch je možné vykonať zo strany Objednávateľa do zadania zákazky do výroby. Všetky požiadavky neuvedené a neodsúhlasené v objednávke, Zmluve o dielo, cenovej ponuke a ďalších dokumentoch nemusia byť Zhotoviteľom akceptované.*
10. *Zmeny v objednávke servisu, nie je možné meniť 48 hodín pred predpokladaným vykonaním servisu. V prípade porušenia predchádzajúcej vety je Zhotoviteľ oprávnený na zmenu cien v objednávke, a to pomerne na základe objemu objednávky.*
11. *Všetky požadované zmeny v Zmluvách, jej dodatkoch a iných dokumentoch musia byť písomnou formou a odsúhlasené oboma stranami.*
12. *Na základe odsúhlasených zmien je oprávnený Zhotoviteľ jednostranným písomným vyhlásením predĺžiť termín dodania uvedený v Zmluve a upraviť cenu diela uvedenú v Zmluve, a to na základe požadovaných zmien. Objednávateľ sa zaväzuje novú zmluvnú cenu diela akceptovať.*
13. *Pri uzatvorení Zmluvy o dielo platia VOP, s ktorými bol pred podpisom Objednávateľ oboznámený a zmeny týchto VOP v priebehu realizácie zákazky nie sú možné.*
14. **Odstúpenie od objednávky/Zmluvy o dielo**
    1. *Odstúpenie od objednávky, Zmluvy o dielo* ***zo strany Objednávateľa*** *musí byť Zhotoviteľovi oznámené písomne ​​na adresu jeho sídla spoločnosti, doporučeným listom s uvedením dôvodov odstúpenia. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o dielo iba z dôvodov, ktoré ustanovuje zákon, tieto VOP a uzavretá Zmluva o dielo. V prípade platného odstúpenia od Zmluvy sú si strany povinné vzájomne vydať, čo na základe takej Zmluvy nadobudli. V prípade platného odstúpenia od Zmluvy o dielo je Zhotoviteľ oprávnený započítať na už vykonané plnenie, Objednávateľom poskytnuté peňažné plnenie (zálohu). V prípade, že Objednávateľ zruší objednávku po jej konečnom potvrdení, berie na vedomie, že mu bude okrem plnej výšky zmysle vystavenej faktúry účtovaný aj STORNO poplatok vo výške 100€ / 2500Kč.*
    2. *Odstúpenie od objednávky* ***zo strany Objednávateľa*** *nie je možné v prípade ním potvrdenej objednávky akéhokoľvek produktu na mieru. Odstúpenie od objednávky produktu na mieru je možné vykonať najneskôr pred potvrdením konečnej objednávky.*
    3. *Odstúpenie od objednávky, Zmluvy o dielo* ***zo strany Zhotoviteľa*** *musí byť Objednávateľovi oznámené písomne ​​doporučeným listom na adresu Objednávateľa uvedenú v Zmluve o dielo s uvedením dôvodu odstúpenia. Zhotoviteľ je oprávnený odstúpiť od Zmluvy o dielo iba z dôvodov, ktoré ustanovuje zákon, tieto VOP a uzavretá Zmluva o dielo.*
15. **Platobné a dodacie podmienky**
    1. *Tovar ktorý je uvedený v objednávke, Zmluve o dielo, cenovej ponuke a ďalších dokumentoch, je majetkom Zhotoviteľa až do úplného vyplatenia celej ceny zo strany Objednávateľa.*
    2. *Úhrada zálohy na cenu diela musí byť vykonaná do 30 kalendárnych dní od podpisu Zmluvy o dielo. Pokiaľ nedôjde k úhrade zálohy Objednávateľom na základe Zmluvy o dielo do 30 dní od jej podpisu, má sa za to, že táto Zmluva zanikla a to bez písomného alebo iného upozornenia Objednávateľa či Zhotoviteľa.*
    3. *Zhotoviteľ dodá tovar Objednávateľovi v dodacej lehote, ktorá bude špecifikovaná v emailovej správe, ktorou Zhotoviteľ potvrdzuje prijatie objednávky Objednávateľovi. Objednávateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, že dodacia lehota oznámená Zhotoviteľom podľa predchádzajúcej vety môže byť aj dlhšia, čo je spôsobené aktuálnou situáciou na trhu. Objednávateľovi za toto oneskorenie nevzniká nárok na akékoľvek penále, kompenzácie, zvýšené náklady, odškodnenie, náhradu dovolenky atď.*
    4. *Dodacia lehota špecifikovaná v emailovej správe začína plynúť len ak sú splnené všetky nasledujúce skutočností:*

*a.)uzavretie Zmluvy o dielo a príp. jej dodatkov,*

*b.)uhradenie zálohy.*

* 1. *Dátumom úhrady zálohy alebo doplatku zálohy Objednávateľom sa myslí deň úhrady celej čiastky úhrady v hotovosti alebo deň pripísania celej čiastky zálohy na účet Zhotoviteľa.*
  2. *Všetky platby Zhotoviteľovi musia byť vykonané v mene Objednávateľa a identifikované variabilným symbolom, ktorý je zhodný s číslom zálohovej faktúry. Termín dodania uvedený v Zmluve o dielo začína plynúť až po identifikácii platby.*
  3. *Po dokončení montáže a odovzdaní diela sa Objednávateľ zaväzuje uhradiť doplatok do celkovej ceny diela. Obe zmluvné strany si dojednávajú splatnosť celkovej ceny diela v hotovosti najneskôr po prevzatí diela a to na mieste montáže zástupcovi Zhotoviteľa alebo podľa zmluvných podmienok prevodom na účet Zhotoviteľa. Doplatok do celkovej ceny diela Objednávateľom je možný iba formou dohodnutou v Zmluve o dielo. Splatnosť doplatku do ceny diela začína plynúť od dátumu prevzatia diela alebo jeho častí. Zákazník svojim podpisom prevzatia diela potvrdzuje, že tovar prevzal vizuálne skontrolovaný a nemá žiadne výhrady k dodanému tovaru a službám. Neskôr zistené poškodenia už nebudú predmetom reklamácie.*
  4. *Nárok na doplatok ceny vzniká Zhotoviteľovi aj v prípade, že riadne dokončené dielo Objednávateľ neprevzal.*
  5. *Pri neuhradení doplatku do celkovej ceny diela Objednávateľom v dobe splatnosti bude Objednávateľ kontaktovaný Zhotoviteľom a vyzvaný k bezodkladnej úhrade dlžnej čiastky. Zhotoviteľovi vzniká nárok na zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z dlžnej čiastky za každý deň omeškania v prospech Zhotoviteľa.*
  6. *V prípade, že je Objednávateľ v omeškaní s úhradou konečnej faktúry dlhším ako dva týždne, je Zhotoviteľ oprávnený odovzdať vec právnemu zástupcovi na vymáhanie čiastky, alebo od Zmluvy o dielo odstúpiť. V prípade tohto odstúpenia od Zmluvy má Zhotoviteľ právo svoje výrobky ihneď demontovať a odviezť ich do svojho skladu. Objednávateľ s týmto súhlasí, nebude Zhotoviteľovi v tejto činnosti nijako brániť a sprístupní svoj pozemok, objekt, dom alebo byt, čo potvrdzuje svojím podpisom Zmluvy o dielo. Obe strany si vrátia poskytnuté plnenia (okrem starých vybúraných a zlikvidovaných okien, dverí, brán, ich doplnkov, príslušenstva atď.). Zhotoviteľ v tomto prípade Objednávateľovi nehradí žiadne ďalšie náhrady. Naopak, ak by výrobky nemohli byť vrátené Zhotoviteľovi v bezchybnom stave, má Zhotoviteľ nárok započítať, oproti prijatej zálohe, hodnotu ním vykonaného diela.*
  7. *Zmluvné strany si ďalej dojednávajú pre prípad stavebnej nepripravenosti, kladenie prekážok, odkladanie a zdržiavanie vykonania, dokončenie, odovzdanie a prevzatie diela alebo jeho častí zo strany Objednávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05 % z celkovej ceny diela za každý deň omeškania v prospech Zhotoviteľa. Zmluvná pokuta sa počíta za 1 a viac dní od najneskoršieho termínu dodania uvedeného v Zmluve o dielo. Všetky vyššie uvedené skutočnosti automaticky posúvajú zmluvný termín dodania diela Zhotoviteľom o toľko dní, koľko trvá prekážka na strane Objednávateľa a to bez postihu Zhotoviteľa.*
  8. *Faktúry a ostatné doklady budú vystavené iba na meno Objednávateľa v Zmluve o dielo. Akékoľvek dodatočné zmeny vo faktúrach nie sú možné.*
  9. *Objednávateľ je povinný akceptovať a plne uhradiť, prípadné oprávnené navýšenie ceny.*
  10. *Zhotoviteľ kontaktuje telefonicky Objednávateľa (na telefónne číslo uvedené v Zmluve o dielo) najmenej 2 dni vopred ohľadom termínu montáže diela ak nebolo dohodnuté inak. V prípade odmietnutia termínu montáže Objednávateľom, alebo ak sa Zhotoviteľovi nepodarí s Objednávateľom skontaktovať, má Zhotoviteľ právo stanoviť ďalší termín montáže, pričom už nie je viazaný dojednanou dobou pre plnenie diela uvedenou v Zmluve o dielo a nemožno ho z tohto dôvodu postihnúť zmluvnou pokutou za neskoré dokončenie diela.*
  11. *V prípade, že Objednávateľ nesúhlasí s montážou v termíne podľa Zmluvy o dielo a chce termín montáže neskôr alebo ak sa posunie termín montáže z dôvodov na strane Objednávateľa, je Zhotoviteľ oprávnený naúčtovať Objednávateľovi skladné výrobkov v paušálnej výške za celú zákazku 35€ denne*.
  12. *V prípade, že Objednávateľ nechce vykonať montáž a výrobky mu budú na jeho prianie dodané na miesto montáže, uhradí Zhotoviteľovi dopravu a doplatok do celkovej ceny diela už po odovzdaní výrobkov.*

1. **Dojednania týkajúce sa montáže a demontáže**
2. *Objednávateľ berie na vedomie, že Zhotoviteľ nebude v omeškaní s dokončením (plnením) diela, ak to nedovoľujú poveternostné podmienky (pokles dennej teploty pod -10 °C) v dobe trvania Zmluvy. O tieto dni sa termín dokončenia (plnenia) diela automaticky predlžuje.*
3. *Objednávateľ zaisťuje kompletnú prípravu pracoviska a vytvorenie podmienok pre úspešné prevedenie a dokončenie diela. Objednávateľ urobí všetky opatrenia, aby pri montáži a manipulácii s výrobkami nedošlo k poškodeniu vecí v mieste montáže a jeho okolí.*
4. *Zaistenie vjazdu a parkovanie montážnych a murárskych vozidiel Zhotoviteľa na mieste montáže, povolenie na vjazd a parkovanie, zabezpečenie vnútorných a vonkajších plôch na vykonávanie prác, zabezpečenie prívodu el. energie a vody do miesta vykonávania montáže a prípadného murárskeho zapravenia, zaisťuje na svoje náklady a po celú dobu vykonávaných prác vždy Objednávateľ. Pokiaľ tak nebude urobené, montáž alebo murárske práce budú prerušené, montážnici alebo murári odídu. Objednávateľ bude hradiť ich ďalší výjazd v ďalšom termíne a automaticky sa posúva termín dodania diela o dobu prerušenia diela, bez postihu Zhotoviteľa.*
5. *Zhotoviteľ neručí za stavebné otvory pred a po vybúraní starých okien, dverí a vrát, za pevnosť otvorov, za existenciu prekladov nad oknami, dverami a vrátami, za pevnosť vonkajších a vnútorných omietok a fasády, ani za stav budovy.*
6. *Súčasťou montáže alebo vybúrania (demontáže), interiérových dverí a zárubní, garážových brán, demontáž roliet a iných doplnkov a príslušenstva nie je príprava a spevňovanie stavebných otvorov, murárske zapravenie a iné práce. Tieto práce na svoje náklady zabezpečuje Objednávateľ a to do príchodu montážnikov a murárov Zhotoviteľa (pokiaľ nie je v Zmluve o dielo alebo inom dokumente uvedené inak).*
7. *Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu na poškodení špaliet, muriva, prekladov, omietok, fasády, pôvodných vonkajších a vnútorných parapetov vzniknutú pri vybúraní (demontáži) starých a montážou nových okien, dverí, brán a ich doplnkov a príslušenstva. V tomto prípade sa má za to, že vybúranie (demontáž) a montáž požadované Objednávateľom nebolo možné vykonať iným spôsobom. Opravu týchto poškodení na svoje náklady zaisťuje vždy Objednávateľ, prípadne môžu byť vykonané v rámci murárskeho zapravenia, pokiaľ si ho objednávateľ dohodol v Zmluve o dielo alebo inom dokumente. Takéto murárske úpravy budú dodatočne účtované podľa aktuálnych cien Zhotoviteľa.*
8. *Pôvodcom odpadu vzniknutého pri vykonávaní prác je Objednávateľ, ktorý je zodpovedný za jeho odvoz a ekologickú likvidáciu (zberný dvor, skládka, atď.), ktoré vykonáva na svoje náklady (pokiaľ nie je v Zmluve o dielo alebo iných dokumentoch dohodnuté inak). Upratovanie vnútorných a vonkajších priestorov zaisťuje vždy na svoje náklady Objednávateľ. V Zameriavacom liste a Zmluve o dielo je možné objednať odvoz starých okien a dverí (platená služba).*
9. *Montáž bude vykonávaná zo strany Zhotoviteľa pokiaľ možno bez prerušenia a v čo najkratšom možnom čase.*
10. *V prípade, že montáž výrobkov, doplnkov a príslušenstva a murárske práce neprebehnú v jednom termíne z dôvodov na strane Objednávateľa alebo bude Objednávateľ požadovať zmenu oproti dohodnutému postupu, je Zhotoviteľ oprávnený účtovať Objednávateľovi náklady vzniknuté s opakovaným výjazdom montážnej alebo murárskej skupiny. V tomto prípade sa tiež posúva termín dodania bez akéhokoľvek postihu Zhotoviteľa.*
11. ***Montáž na PUR penu zahŕňa*** *u plastových a hliníkových okien a dverí: vloženie rámu do stavebného otvoru, podloženie, vyklinovanie, vyváženie, priskrutkovanie pomocou plechov, skrutiek a hmoždiniek alebo turboskrutiek, nasadenie a nastavenie krídla, zapenenie rámu PU penou, montáž kovania, doplnkov a príslušenstva, u garážových vrát : osadenie a pripevnenie vodiacich koľajníc (pri sekcionálnych bránach) do Objednávateľom vopred pripraveného otvoru, nasadenie krídiel alebo lamiel (sekcií), montáž pružín a pohonu, nastavenie krídiel, brán a pohonu, pripojenie pohonu do Objednávateľom vopred pripravenej zásuvky, montáž kovania, doplnkov a príslušenstvo. Bez demontáže, murárskych prác, montáže parapiet a odvozu starých okien. V cene kompletnej montáže sú zahrnuté základné*

***Demontáž a montáž s murárskymi výspravkami zahŕňa:*** *demontáž starých okien, murárske výspravky a montáž parapiet. V cene kompletnej montáže sú zahrnuté základné murárske výspravky bez stavebného príslušenstva ako sieťky, lišty rohovníky a pod.*

***Demontáž a montáž do peny zahŕňa:*** *demontáž starých okien a montáž na pur penu bez murárskych výspravok a montáže parapiet.*

1. *V prípade, že Objednávateľ požaduje špeciálnu montáž plastových a hliníkových okien a dverí nie len na PU penu, ale aj ošetrenie pripojovacej škáry fóliami a páskami musí byť táto skutočnosť uvedená už v Cenovej ponuke a Zmluve o dielo a ďalších dokumentoch. V tomto prípade sa jedná vždy o nadštandardnú a príplatkovú montáž. Objednávateľ je v tomto prípade povinný do príchodu montážnych pracovníkov Zhotoviteľa zaistiť vybúranie, prípravu a vyrovnanie stavebných otvorov a ich povrchu tak, aby bolo možné fólie a pásky použiť.*
2. *Objednávateľ alebo ním splnomocnený zástupca je povinný bezodkladne po dokončení montáže prezrieť dodané a namontované výrobky, prevziať dokončené dielo a podpísať jeho prevzatie v Preberacom protokole a konečnú faktúru. Pokiaľ budú výrobky nekompletné alebo sa na nich budú vyskytovať vady, musí byť táto skutočnosť zaznamenaná v Preberacom protokole a tieto vady a nedorobky budú odstránené v čo najkratšej možnej lehote na náklady Zhotoviteľa. Prípadné drobné vady, nebrániace užívaniu diela, nie sú dôvodom na neprevzatie diela Objednávateľom a nemajú vplyv na termín zaplatenia ceny diela. Vady, ktoré nebudú zapísané v Preberacom protokole, budú riešené iba ako reklamácia v záručnej dobe a nie sú dôvodom pre nedoplatenie ceny diela.*
3. *V prípade výskytu vád len na niektorých častiach diela dôjde k odovzdaniu zvyšných častí diela a dielo sa považuje za čiastočne odovzdané. Vady v tomto prípade neobsahuje celé dielo, ale iba jeho niektoré (nepredané) časti. Pre tento prípad si zmluvné strany dojednávajú zmluvnú pokutu z omeškania Zhotoviteľa s termínom dodania diela vo výške 0,05 % z ceny vadných alebo nezhodných výrobkov za každý deň omeškania v prospech Objednávateľa. Zmluvná pokuta sa počíta za 1 a viac dní od najneskoršieho termínu dodania uvedeného v Zmluve o dielo. Objednávateľ nemá nárok na akékoľvek ďalšie pokuty, náhrady, kompenzácie atď. od Zhotoviteľa.*
4. *Pokiaľ Objednávateľ alebo ním splnomocnený zástupca odmietne dielo prevziať, je povinný do preberacieho protokolu uviesť písomne dôvody, pre ktoré dielo odmietol prevziať. Ak sa tak nestane, alebo ak Objednávateľ alebo jeho zástupca nie sú prítomní odovzdaní diela v čase dokončenia montáže na mieste montáže alebo sa nedostavili na odovzdanie diela v inom vopred dohodnutom termíne, považuje sa uplynutím piateho dňa po tom, čo sa Zhotoviteľ pokúsil dielo odovzdať, dielo za odovzdané a prevzaté bez závad v deň montáže. Prípadné vady zistené po odovzdaní vykonanom týmto spôsobom budú riešené v rámci reklamačného konania, v tomto prípade vady nie sú dôvodom na nezaplatenie doplatku do ceny diela.*
5. *Po dokončení montáže a odovzdaní a prevzatí diela (a to aj podľa bodu 14. vyššie) je potrené uhradiť doplatok do celkovej ceny diela.*
6. *Po realizácií montáže je potrebné odstrániť ochranné fólie z plastových a hliníkových profilov do dvoch týždňov*.
7. **Murárske práce**
8. *Murárske práce sú súčasťou dodávky, iba pokiaľ boli objednané a zaznamenané v Cenovej ponuke, Zmluve o dielo a ďalších dokumentoch a vzájomne odsúhlasené Objednávateľom alebo jeho splnomocneným zástupcom a Zhotoviteľom.*
9. *Zhotoviteľ sa zaväzuje zabezpečiť vykonanie murárskych prác podľa dohodnutého rozsahu.*
10. *Murárske práce budú vykonané autorizovaným dodávateľom Zhotoviteľa, ktorý je povinný dodržiavať všeobecné zásady vykonávania týchto prác a postupy ustanovené Zhotoviteľom.*
11. *Prípadné ďalšie vzniknuté práce požadované Objednávateľom alebo potrebné na dokončenie diela, ktoré nebudú uvedené v Zmluve o dielo, Cenovej ponuke a ďalších dokumentoch, budú Zhotoviteľom Objednávateľovi doúčtované ako práca na základe súpisu viac prác odsúhlasenom a podpísanom Objednávateľom a autorizovaným dodávateľom murárskych prác.*
12. **Nebezpečenstvo škody, vady, servis, záruka a reklamačný poriadok**
13. *Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na Objednávateľa prevzatím tovaru. Uvedené platí aj v prípade, ak Objednávateľ neprevezme tovar, hoci mu s ním Zhotoviteľ umožnil nakladať. Škoda na tovare, ktorá vznikne po prechode nebezpečenstva škody na tovare na Objednávateľa, nemá vplyv na jeho povinnosť zaplatiť kúpnu cenu, ibaže Objednávateľ škodu spôsobil porušením svojej povinnosti.*
14. *Reklamáciu je Objednávateľ povinný uplatniť u Zhotoviteľa podľa reklamačného poriadku. Pri reklamácii je nutné čo najpresnejšie popísať vadu výrobku a ako sa prejavuje.*
15. *Ak je reklamovaná vada Zhotoviteľom uznaná za vadu záručnú, nepočíta sa do záručnej doby doba od uplatnenia reklamácie až do doby odstránenia vady. Ak dôjde k výmene výrobku, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia nového výrobku.*
16. *Zhotoviteľ nepreberá zodpovednosť za skryté vady ako: prehnutý rám na okne, bráne, dverách a iných produktoch.(napr. ak po servise okno netesni na 100% z dôvodu, že je prehnutý rám alebo akokoľvek iná deformácia ktorá tam už bola pred servisom nie je za to zodpovedný Zhotoviteľ..).*
17. *Všetky vady, nedorobky a reklamácie budú posudzované podľa Zmluvy o dielo a jej dodatkov, Zameriavacieho listu a jeho príloh, Reklamačného poriadku a jeho dodatkov, technickou dokumentáciou, smernicami a ďalšími dokumentmi vydanými Zhotoviteľom a jeho dodávateľmi.*
18. *Výrobky, ich súčasti a príslušenstvo podliehajú záruke v rôznej lehote trvania, pričom záruka sa vzťahuje na ich fyzikálne vlastnosti a ich funkčnosť. Pod fyzikálnymi vlastnosťami a funkčnosťou sa rozumejú technické a bezpečnostné požiadavky na okná, sklá a profily podľa STN EN 14351-1, STN 70 1621 a EN 12 608.*
19. *Výrobky s chybami môžu byť po dohode oboch strán buď opravené, vymenené alebo na ne môže byť poskytnutá zľava. Zľava na výrobky môže byť poskytnutá iba v prípade, že výrobky nie sú dodané v špecifikácii, rozmeroch a kvalite podľa Zmluvy o dielo, Cenovej ponuky a ďalších dokumentov, ale Objednávateľ si ich chce napriek tomu ponechať. Poskytnutie zľavy je považované za kladné vybavenie reklamácie vady alebo nedorobku. Ak bude vyplatená zľava a v akej výške, alebo či sa budú chybné výrobky opravovať alebo vyrábať znova, záleží na dohode Objednávateľa so Zhotoviteľom.*
20. *Prevedenie, a ďalšie špecifikácie výrobkov a prác, ktoré boli Objednávateľom odsúhlasené a podpísané v Cenovej ponuke a Zmluve o dielo a ďalších dokumentoch, nemožno reklamovať a ani ich považovať za vady.*
21. *Zhotoviteľ nezodpovedá za zmeny farby profilu v dôsledku procesu starnutia zhodného s normami RAL GZ 716/1 a za prirodzené opotrebenie v súlade s vlastnosťami a určením konštrukcie.*
22. *Ďalej nie je možné uplatniť reklamáciu na rosenie skiel, rámov, krídiel, kovania, doplnkov a príslušenstva zvnútra miestnosti alebo zvonku - jedná sa o fyzikálny jav spôsobený miestnymi podmienkami, okrem rosenia vo vnútri izolačného skla, kedy sa jedná o vadu skla.*
23. *Prasknutie skla po prevzatí diela nie je vinou Zhotoviteľa, preto nie je možné uplatniť jeho reklamáciu. Na sklo sa vzťahuje záruka výlučne iba počas dopravy, skladovania a montáže. Sklo je   
    považované za spotrebný materiál a pri jeho užívaní môže dôjsť k mechanickému poškodeniu, ako napríklad škrabance alebo bežné opotrebovanie, za ktoré výrobca nezodpovedá. Nové sklo môže byť dodané za úhradu v rámci plateného servisu.*
24. *Servisom sa myslí nastavenie, mimozáručné opravy atď. všetkých výrobkov, doplnkov a príslušenstva, všetok servis, diely, práca a doprava účtované podľa aktuálneho cenníka a nákladov Zhotoviteľa v rámci plateného servisu.*
25. *Pozáručné opravy a servis sú vykonávané Zhotoviteľom na základe písomnej požiadavky Objednávateľa na ich vykonanie. Požiadavka musí byť uplatnená na adrese sídla Zhotoviteľa, alebo na pobočkách. Tieto opravy a servis sú vykonávané ako platené na náklady Objednávateľa podľa aktuálneho cenníka a nákladov Zhotoviteľa.*
26. *Záruka sa nevzťahuje na vady vzniknuté neodborným alebo nešetrným zaobchádzaním, mechanickým poškodením, zámerným poškodením, poškodením inou osobou ako Zhotoviteľom, bežným opotrebovaním, použitím výrobku v rozpore s jeho účelom alebo Návodom na obsluhu a údržbu a živelnými pohromami. Taktiež sa záruka nevzťahuje na chyby, ktoré vznikli z dôvodu zanedbania činnosti súvisiacich s bežným požívaním konštrukcie užívateľom, najmä údržby, čistenia a regulácie.*
27. *Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania a prevzatia diela alebo jeho časti. Zhotoviteľ odstraňuje záručné vady na svoje náklady.*
28. *Zákonom stanovená doba pre vybavenie reklamácie uplatnenej zákazníkom – spotrebiteľom je 30 dní. Pokiaľ táto zákonná lehota na odstránenie vád nestačí, obe strany sa môžu dohodnúť písomne na predĺžení tejto doby na Zhotoviteľom určený nevyhnutne potrebný čas. Ak nie je v Zmluve uvedené inak, v prípade predĺženej záruky (t.j. záruky dlhšej ako 24 mesiacov) sa obe zmluvné strany vzájomne dohodli na predĺžení lehoty na odstránenie reklamácie do 60 dní.*
29. *Povinnosťou Zhotoviteľa je poskytnúť záruku v dĺžke stanovenej pre jednotlivé produkty, okrem prípadov, keď sa Zhotoviteľ a Objednávateľ dohodnú inak.*
30. *Zhotoviteľ poskytuje na dodávané výrobky, doplnky, príslušenstvo, vykonané práce a opravy záručnú dobu v týchto dĺžkach, pokiaľ nie je Zmluvne uvedené inak:*

* ***Plastové okná a dvere****(ako produkt):****24 mesiacov***
* ***Servis okien*** *(nastavenie okna, premazanie pohyblivých častí na okne):* ***podľa ustanovenia konkrétnej zmluvy***
* ***Výmena tesnenia****- záruka na materiál : 24 mesiacov*
* ***Výmena doplnkov*** *a* ***náhradných dielov k oknám****: 12 mesiacov*
* ***Výmena skla*** *za nové :* ***bez záruky*** *-spotrebný materiál*
* ***Tieniaca technika*** *interiérové/exteriérové žalúzie a rolety -* ***montáž****:* ***bez záruky****(záruka platí iba po dobu montáže)*
* ***Tieniaca technika*** *interiérové/exteriérové žalúzie a rolety -* ***lamely, hliníkový profil*** *:****6 mesiacov*** (*neplatí na spotrebný materiál, lanka, textilný rebríček, silony,texband vodiace tŕne a pod...)*
* ***Tieniaca technika*** *interiérové/exteriérové žalúzie a rolety -* ***servis****:* ***bez záruky*** *- spotrebný materiál (výmena, laniek, silonov, krytiek)*
* ***Siete proti hmyzu*** *- montáž:* ***6 mesiacov***
* ***Siete proti hmyzu*** *(ako produkt):* ***6 mesiacov***
* ***Siete proti hmyzu*** *- servis:* ***bez záruky*** *- spotrebný materiál*
* ***Interiérové a exteriérové parapety****- montáž:* ***12 mesiacov***
* ***Garážové brány -*** *nový motor:****24 mesiacov***
* ***Garážové brány -*** *servis:* ***bez záruky*** *-spotrebný materiál*

*(výmena laniek vodiacich líšt)*

***Záruka končí svoju platnosť v prípade vykonania úprav, prispôsobenia alebo konštrukčnýchzmien konštrukcie inými osobami ako výrobcom, príp. ním autorizovanou montážnou firmou****.*

1. **Upozornenia a záverečné ustanovenia**
2. *Príchod zameriavacieho technika, montážnych, murárskych, servisných a iných pracovníkov Zhotoviteľa je závislé na mnohých okolnostiach. Zhotoviteľ a jeho pracovníci sú oslobodení od zodpovednosti za škodu vzniknutú oneskorením alebo iným porušením povinnosti, ak bolo spôsobené mimoriadnou nepredvídateľnou a neprekonateľnou prekážkou vzniknutou nezávisle od vôle Zhotoviteľa, alebo ak bola spôsobená vlastným konaním. Objednávateľovi za toto oneskorenie nevzniká nárok na akékoľvek penále, kompenzácie, zvýšené náklady, odškodnenie, náhradu dovolenky atď.*
3. *Pri kontakte Objednávateľa so Zhotoviteľom alebo jeho zástupcami je Objednávateľ povinný správať sa slušne, slovne ani fyzicky nenapadať osoby Zhotoviteľa a nevyhrážať sa im a to vo všetkých formách styku. Všetok nátlak a obviňovanie Zhotoviteľa zo strany Objednávateľa môžu byť ihneď odovzdané právnemu zástupcovi Zhotoviteľa so svedeckými výpoveďami všetkých zúčastnených pracovníkov Zhotoviteľa a písomnosťami a inými materiálmi od Objednávateľa. Telefónne hovory môžu byť z tohto dôvodu monitorované. Slušné správanie pracovníkov Zhotoviteľa je štandardom, prípadné sťažnosti musia byť ihneď oznámené vedúcim pracovníkom Zhotoviteľa, prípadne zapísané v Preberacom protokole.*
4. *Výrobky, ich doplnky a príslušenstvo sa vyrábajú, dodávajú a montujú podľa technických dokumentácií, štandardov, zvyklostí a výrobných možností Zhotoviteľa alebo jeho dodávateľov.*
5. *Cenník plateného servisu a dielov, Reklamačný poriadok a jeho dodatky vydané Zhotoviteľom sú zverejnené na webovej stránke, ďalej sú k dispozícii na obchodných miestach a v sídle Zhotoviteľa.*
6. *Strany sa dohodli, že všetky ich spory vzniknuté z ich záväzkového vzťahu alebo v súvislosti s ním budú rozhodované príslušnými súdmi Slovenskej republiky. V prípade, že dôjde medzi Zhotoviteľom a spotrebiteľom k vzniku spotrebiteľského sporu z tejto Zmluvy, ktorý sa nepodarí vyriešiť vzájomnou dohodou, môže spotrebiteľ podať návrh na mimosúdne riešenie takého sporu určenému subjektu mimosúdneho riešenia spotrebiteľských sporov, ktorým je Slovenská obchodná inšpekcia. Zhotoviteľ odporúča Objednávateľovi vždy najskôr využiť kontakt na Zhotoviteľa pre zmierne vyriešenie vzniknutej situácie.*
7. *Objednávateľ bol oboznámený a súhlasí s obsahom týchto VOP, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o dielo.*
8. *Ak je niektoré ustanovenie VOP neplatné alebo sa stane neplatným v budúcnosti, ostatné ustanovenia zostávajú v platnosti v plnom rozsahu.*
9. *Objednávateľ dáva súhlas so spracovaním osobných údajov v zmysle ustanovení § 14 ods. 1 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, za účelom vedenia evidencie zákazky, vedenia účtovníctva, zabezpečenia výroby, montáže, fakturácie, reklamácií, servisu a poskytnutia záruky či pozáručného servisu, a to na dobu nevyhnutnú na riadne zabezpečenie týchto činností a povinností v súlade s právnymi predpismi Slovenskej republiky. Zhotoviteľ sa zaväzuje k riadnemu technickému a organizačnému zabezpečeniu ochrany osobných údajov.*

*Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú platné a účinné od 1.1. 2023 a nahrádzajú predchádzajúce znenie VOP.*

*V Bratislave dňa 1.1 2023*