**VOLITA GROUP a.s.,**

1. **Všeobecné ustanovenia**
2. *Týmto reklamačným poriadkom informuje Zhotoviteľ: 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(ďalej „Zhotoviteľ“) Objednávateľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady poskytnutého Tovaru (ďalej len „Reklamácia“), vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.*
3. *Objednávateľ je subjekt, ktorý so Zhotoviteľom uzavrel Zmluvu o dielo(ďalej „Objednávateľ“).*
4. *Reklamačný poriadok sa vzťahuje na Tovary, resp. služby zakúpené Objednávateľmi od Zhotoviteľa prostredníctvom kamenných predajní a internetovej stránky* [*www.volitaoknadvere.sk*](http://www.volitaoknadvere.sk)*.*
5. *Skutočnosť, že bol Objednávateľ oboznámený s reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami Zhotoviteľa potvrdzuje podpisom Zmluvy o dielo, resp. súhlasom s Obchodnými podmienkami a objednávkou prostredníctvom internetovej stránky.*
6. *Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky prípady Objednávateľov, pokiaľ nie sú dojednané osobitné podmienky.*
7. **Nárok na uplatnenie reklamácie**
8. *Reklamácia musí byť Objednávateľom uplatnená preukázateľne osobne alebo písomnou formou na adresu sídla Zhotoviteľa, alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adresu info@volitaoknadvere.sk.*
9. *Pri uplatnení reklamácie musí byť predložený doklad o nadobudnutí vlastníckeho práva k Tovaru, resp. službe s jednoznačnou identifikáciou výrobku, s uvedením čísla faktúry alebo Zmluvy, popisom vady, dátum montáže, adresa, na ktorej sa Tovar nachádza, názov firmy, ktorá Tovar montovala fotodokumentáciou, 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*

1. *Objednávateľ je povinný zabezpečiť uchovanie diela v stave zistenia reklamácie až do okamihu prehliadnutia reklamovanej vady zodpovedným zástupcom Zhotoviteľa, inak mu nie je možné priznať právo z vád Tovaru.*
2. **Rozsah záruky**
3. *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, textília****:* ***6 mesiacov***

(*neplatí na spotrebný materiál, lanka, silony, 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)*

1. *Záručná doba začína plynúť dňom odovzdania a prevzatia diela alebo jeho časti.*
2. *Povinnosťou Zhotoviteľa je poskytnúť záruku v dĺžke stanovenej pre jednotlivé produkty, okrem prípadov, keď sa Zhotoviteľ s Objednávateľom dohodnú inak .*
3. *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, STN 70 1621 a EN 12 608.*
4. *Nárok na uplatnenie reklamácie u Zhotoviteľa Objednávateľovi zaniká:*

* *nepreukázaním zakúpenia a zaplatenia Tovaru u Zhotoviteľa,*
* *neoznámením zjavných vád zaplateného Tovaru bezodkladne pri zakúpení Tovaru alebo po ich prejavení,*

1. *Zhotoviteľ nepreberá zodpovednosť za skryté vady ako: prehnutý rám na okne, bráne, dverách a iných produktoch. (napr. ak po servise okno netesní na 100% z dôvodu, že je prehnutý rám alebo akokoľvek iná deformácia ktorá tam už bola pred servisom nie je za to zodpovedný Zhotoviteľ).*
2. *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.*
3. *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.*
4. *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.*
5. *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, za ktoré výrobca nezodpovedá. Nové sklo môže byť dodané za úhradu v rámci plateného servisu.*
6. *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.*

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

1. **Spôsob vybavenia reklamácie**
2. *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.*
3. *Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady zaplateného Tovaru, výmenou termínu dodania servisu za iný termín podľa aktuálnych možností Zhotoviteľa, vrátením ceny za poskytovaný Tovar alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie.*
4. *Zhotoviteľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní, resp. 60 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Za vydanie písomného dokladu sa považuje aj odoslanie písomného dokladu elektronickou formou.*
5. *Ak Zhotoviteľ preverením reklamácie zistí, že reklamácia bola podaná včas a že reklamovaná vada je vadou, za ktorú zodpovedá Zhotoviteľ, má Objednávateľ právo:*
6. *pokiaľ ide o odstrániteľné vady:*

* *aby takáto vada bola bezplatne, včas a riadne odstránená, pričom Zhotoviteľ je povinný odstrániť takúto vadu bez zbytočného odkladu v závislosti od technickej, personálnej, finančnej a/alebo obdobnej náročnosti a/alebo potreby zapojenia tretích osôb,*

1. *pokiaľ ide o neodstrániteľné vady:*

* *na výmenu reklamovaného Tovaru za nový adekvátny Tovar alebo na odstúpenie od  Zmluvy so Zhotoviteľom a vrátenie ceny Tovaru, ak reklamovaná vada bráni riadnemu užívaniu Tovaru,*
* *na primeranú zľavu z ceny poskytovanej Služby, ak táto vada nebráni Klientovi v riadnom užívaní Služby,*

1. *pokiaľ ide o opakujúce sa vady alebo väčší počet vád na výmenu ním reklamovaného Tovaru alebo na odstúpenie od  Zmluvy so Zhotoviteľom a vrátenie ceny poskytovaného Tovaru, a to aj v prípadoch, keď reklamovanú vadu možno odstrániť, avšak Objednávateľ nemôže službu riadne užívať pre opätovné sa vyskytnutie tej istej vady alebo pre väčší počet vád.*
2. *Zhotoviteľ si vyhradzuje právo nahradiť vadný Tovar za dodatočný Tovar bez vady.*
3. *Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len k popisu vady uvedenou Objednávateľom.*
4. *Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie uvedenej v článku V. bod 3. tohto reklamačného poriadku má Objednávateľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu Tovaru za nový.*
5. *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, ak nie je medzi Objednávateľom a Dodávateľom dohodnuté inak.*
6. **Záverečné ustanovenia**
7. *Na vzťahy neupravené týmto reklamačným poriadkom sa primerane použijú príslušné ustanovenia zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka, 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.*
8. *V prípade, že má Objednávateľ status podnikateľa, zodpovednosť za vady Zhotoviteľa sa riadi týmto reklamačným poriadkom a Obchodnými podmienkami, pričom nimi neupravené záležitosti sa spravujú ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení.*

V Bratislave dňa *1.1 2023*