

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Progressive Homes, s.r.o. so sídlom Považská 1709/59, 911 01 Trenčín, IČO: 46269291, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka číslo: 24831/R (ďalej ako „Dodávateľ“), vydáva tento Reklamačný poriadok. Jeho účelom je zabezpečenie jednotného a účinného postupu pri vybavovaní reklamácií, týkajúcich sa služieb alebo výrobkov poskytovaných Dodávateľom pre fyzické osoby (spotrebiteľov) alebo právnické osoby, ktoré nakupujú veci pre osobnú potrebu, potrebu príslušníkov svojej domácnosti, alebo na iné účely najmä na základe Zmluvy o Dielo, Kúpnej zmluvy, a pod. (ďalej ako „Odberateľ“).

1.2 Reklamačný poriadok upravuje postup Dodávateľa v prípade reklamácií väd vecí poskytovaných Dodávateľom Odberateľovi a je záväzný pre Dodávateľa aj pre Odberateľa. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa „reklamáciou“ rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady vecí a „vybavením reklamácie“ sa rozumie ukončenie reklamačného konania odstránením vady vecí alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Dodávateľ je povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni.

1.3 Tento dokument bol spracovaný v súlade s ustanovením § 18 a nasl. zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj „**zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (ďalej aj „**Občiansky zákonník**“), zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „**zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov**“) a zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník (ďalej aj „**Obchodný zákonník**“).

1.4 Pod pojmi, ktoré sa používajú v tomto reklamačnom poriadku, sa na účely jeho uplatnenia rozumejú:

a) Dodávateľom - Progressive Homes, s.r.o. so sídlom Považská 1709/59, 911 01 Trenčín, IČO: 46269291, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka číslo: 24831/R

b) Odberateľom – každá právnická osoba alebo fyzická osoba – spotrebiteľ v zmysle § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, zaslala Dodávateľovi objednávku, prípadne ktorá s Dodávateľom uzatvorila kúpnu zmluvu alebo zmluvu o dielo, na základe ktorej si u Dodávateľa objednala vykonanie diela, stavebných prác, prípade kúpu tovaru / vecí

2. Reklamácie

2.1 Reklamáciou sa na účely tohto Reklamačného poriadku rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady vecí/diela poskytovaných Dodávateľom svojim Odberateľom. Reklamáciu väd vecí/diela je Odberateľ oprávnený podať ihneď po jej zistení, v záručnej dobe, stanovenej predpismi Občianskeho resp. Obchodného zákonníka.

3. Zodpovednosť za vady

3.1 Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má vec/dielo pri prevzatí Odberateľom a za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe. Odberateľ je povinný skontrolovať dodanú vec/dielo pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady. Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní vecí/diela alebo bezprostredne po ňom. Zistené zjavné vady je Odberateľ povinný okamžite oznámiť Dodávateľovi a to zápisom do preberacieho a odovzdávacieho protokolu, ktorý stanoví lehotu odstránenia týchto väd. Neskoršie reklamácie tohto typu nebude Dodávateľ akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.

3.2. Dodávateľ nezodpovedá za vady ak:

a) odberateľ spôsobil vadu vecí/diela sám;

- b) odberateľ pred prevzatím veci/diela o vade vedel, resp. bol na vadu výslovne a jasne upozornený a/alebo ak bola pre vadu poskytnutá zľava z ceny veci/diela;
- c) vady boli spôsobené úmyselným alebo neúmyselným zásahom do veci/diela alebo jej jednotlivých častí neoprávnenou osobou;
- d) vec/dielo sa reklamuje po uplynutí záručnej doby;
- e) vady vznikli v dôsledku živelnej katastrofy alebo inej okolnosti majúcej charakter vyššej moci;
- f) vady boli spôsobené opotrebovaním alebo nesprávnym zaobchádzaním.

4. Druhy Vád

4.1 Z hľadiska charakteru vád môže mať vec/dielo vady právne a fyzické.

4.2 Právne vady má vec pokiaľ je zaťažená právom tretej osoby. Dodávateľ vyhlasuje, že žiadne ňou dodané veci/dielo nie sú takto zaťažené. Právnu vadu má vec/dielo v držaní Odberateľa, pokiaľ tento neuhradí Dodávateľovi dojednanú cenu za vec/dielo v plnom rozsahu a vec/dielo prevezme, alebo dodá tretej osobe.

4.3 U fyzických vád sa podľa možnosti zistenia, alebo prejavenia môže jednať o vady zjavné, alebo skryté. Za vady zjavné sú považované nedostatky zistené pri preberaní veci/diela, alebo bezprostredne po ňom. Skryté vady sa prejavia po dlhšej dobe užívania veci/diela a nie je možné ich zistiť predchádzajúcim spôsobom.

4.4 U fyzických vád sa podľa možnosti odstránenia môže jednať o vady odstrániteľné alebo neodstrániteľné. Za odstrániteľné vady sa považujú vady, kde ich odstránením netrpí vzhľad, funkcia a kvalita veci/diela a oprava môže byť prevedená v riadne stanovenej lehote. V prípade neodstrániteľnej vady, ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec/dielo bez vady, má Odberateľ právo na výmenu veci/diela alebo má právo od uzatvorenej zmluvy odstúpiť. V prípade neodstrániteľnej vady, pri ktorej možno vec/dielo používať, má Odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny veci/diela. Pri určovaní výšky primeranej zľavy sa prihliada na charakter vady, stupeň a spôsob opotrebenia veci/diela, dĺžku používania veci/diela a možnosti jeho ďalšieho užívania.

5. Popis uplatnenia reklamácie

5.1 V zmysle tohto Reklamačného poriadku môže Odberateľ alebo ním splnomocnená osoba (na základe plnej moci) uplatniť reklamáciu osobne, písomne alebo prostredníctvom elektronickej pošty a to:

- a) osobne na adrese prevádzkarne Dodávateľa: Obchodná 2502, 913 21 Trenčianska Turná;
- b) doporučenou zásielkou na adresu: Progressive Homes, s.r.o., Obchodná 2502, 913 21 Trenčianska Turná;
- c) elektronickej poštou na adresu : info@postavimedom.sk

5.2 Podaná reklamácia musí obsahovať:

- a) meno, priezvisko alebo obchodné meno, IČO, adresu a telefonický kontakt Odberateľa alebo ním splnomocnenej osoby;
- b) číslo zmluvy, číslo objednávky, označenie diela alebo číslo faktúry, či iného daňového dokladu na základe ktorej bola vec/dielo dodané;
- c) predmet reklamácie (stručný a vecný popis, fotodokumentáciu predmetu reklamácie);
- d) podpis Odberateľa alebo podpis oprávnenej osoby, ktorá Odberateľa zastupuje spolu s kópiou plnej moci.

5.3 Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bode 5.2., bude považovaná za neoprávnenú a v takomto prípade bude Odberateľ na túto skutočnosť upozornený a vyzvaný na doplnenie týchto náležitostí.

5.4 V prípade uplatnenia reklamácie zaslaním veci/diela na adresu Dodávateľa je Odberateľ povinný vyplniť reklamačný formulár na stránke www.prohome.sk.

5.5 O podaní reklamácie musí byť zo strany Dodávateľa vyhotovené a zaslané Odberateľovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

5.6 Za deň uplatnenia reklamácie so všetkými uvedenými náležitosťami podľa bodu 5.2 sa považuje:

- a) pri osobnom doručení na prevádzkareň – dátum potvrdenia prijatia reklamácie;
- b) pri poštových zásielkach – dátum prevzatia doporučenej zásielky;
- c) pri doručení elektronickou poštou – deň prijatia e-mailovej správy.

5.7 Reklamačné konanie začína dňom nasledujúcim po dni uplatnenia reklamácie podľa bodu 5.6.

5.7 V prípade potreby (napr. nevyhovujúca fotodokumentácia) bude Odberateľ navštívený Dodávateľom alebo ním povereným pracovníkom, ktorý u neho uskutoční obhliadku predmetu reklamácie a posúdi oprávnenosť reklamácie.

5.8 Odberateľ je povinný zabezpečiť uchovanie veci/diela v stave zistenia vady až do okamžiku, kedy Dodávateľ alebo ním poverený pracovník vykoná obhliadku reklamovanej veci/diela. Inak nie je možné odberateľovi priznať právo na reklamáciu veci/diela.

5.9 Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu po prijatí reklamácie Odberateľovi oznámiť, či reklamáciu uznáva alebo nie. V prípade uznania reklamácie bude Dodávateľ informovať Odberateľa v akom termíne začne s odstraňovaním reklamovanej vady.

5.10 Dodávateľ vyrozumie Odberateľa o vybavení reklamácie v lehotách vyplývajúcich zo zmluvy uzavretej medzi Dodávateľom a Odberateľom, prípadne v lehotách vyplývajúcich z ustanovení Občianskeho alebo Obchodného zákonníka ako aj Zákona o ochrane Spotrebiteľa, najneskôr však do 30 dní od dňa nasledujúcom po dni uplatnenia reklamácie.

5.11 Oznámenie o vybavení reklamácie bude Odberateľovi doručené písomne alebo elektronickou poštou na adresu Odberateľa uvedenú v podaní reklamácie.

5.12 Dodávateľ vedie o reklamáciách evidenciu, ktorú predkladá na požiadanie orgánom dozoru k nahliadnutiu. Evidencia o reklamáciách obsahuje údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

5.13 Ak Odberateľ reklamáciu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy/dodania veci/diela, môže Dodávateľ vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od Odberateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Dodávateľ je povinný poskytnúť Odberateľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Na tieto účely osobou na vydanie odborného posúdenia oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv v zmysle § 2 ods. n/ Zákona NS SR č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení zmien je: Progressive Homes, s.r.o. so sídlom Považská 1709/59, 911 01 Trenčín, IČO: 46269291, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trenčín, oddiel Sro, vložka číslo: 24831/R.

5.14 Ak Odberateľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy/dodania veci/diela a Dodávateľ ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Odberateľ zaslať vec/dielo na odborné posúdenie. Ak je vec/dielo zaslané na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Dodávateľ bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Odberateľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Dodávateľa za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Dodávateľ je povinný Odberateľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.

6. Práva Odberateľa pri uplatňovaní reklamácie:

a. Pri odstrániteľnej chybe má Odberateľ právo, aby bola chyba odstránená bezplatne, riadne a včas. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje Dodávateľ. Odberateľ môže požadovať namiesto opravy chyby (opravy) výmenu chybného veci/dielu za bezchybnú, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci/dielu alebo závažnosť chyby;

b. Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci/dielu na daný účel, má Odberateľ právo buď na výmenu veci/dielu, alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí). Tie isté práva prislúchajú Odberateľovi, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Odberateľ nemôže po opätovnom vyskytnutí sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec/dielo riadne užívať;

c. Ak ide o iné neodstrániteľné chyby, ktoré sa nedajú odstrániť, ale nebránia riadnemu užívaniu veci/dielu má Odberateľ právo na primeranú zľavu z ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi Odberateľom a Dodávateľom.

6.2 Reklamácia sa považuje za vybavenú, ak sa skončí reklamačné konanie odovzdaním reklamovanej veci/dielu, jej výmenou alebo vrátením uhradenej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

7. Záručná lehota

7.1 Podmienkou uznania reklamácie je, aby bola uplatnená v záručnej lehote. Záručná lehota je 24 mesiacov odo dňa prevzatia veci/dielu Odberateľom. Záručná lehota pri stavebných prácach je 36 mesiacov, alebo podľa podmienok stanovených v zmluve a plynie dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bolo dielo riadne odovzdané.

7.2 Riadne uzatvorená zmluva medzi Odberateľom a Dodávateľom môže záručnú dobu uvedenú v bode 7.1 predĺžiť. Pokiaľ riadne uzatvorená zmluva medzi Odberateľom a Dodávateľom upravuje niektoré otázky reklamácií a záručných lehôt inak, ako je uvedené v tomto reklamačnom poriadku, má prednosť vždy príslušná zmluva.

8. Plynutie záručnej doby

8.1 Záručná doba začína plynúť dňom nasledujúcim po dni, v ktorom bola vec/dielo riadne prevzatá Odberateľom. Práva zo zodpovednosti za vady veci/dielu, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. V prípade oprávnenej reklamácie sa do záručnej doby nepočíta doba odo dňa prijatia reklamácie dodávateľom do doby, kedy bola reklamovaná vada odstránená. V prípade dodania (a montáže) novej veci/dielu začína plynúť nová záručná doba a to odo dňa odovzdania Odberateľovi.

9. Mimosúdne riešenie sporov

9.1 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým Predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že Predávajúci porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho (mimosúdneho) riešenia sporu u subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak Predávajúci na žiadosť podľa predchádzajúcej vety odpovedal zamietavo alebo na ňu neodpovedal do 30 dní odo dňa jej odoslania. Týmto nie je dotknutá možnosť spotrebiteľa obrátiť sa na súd.

9.2 K mimosúdnemu riešeniu spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Slovenská obchodná inšpekcia, so sídlom: Prievozská 32, 827 99 Bratislava, IČO: 17 331 927, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát, Odbor medzinárodných vzťahov a alternatívneho riešenia sporov, P.O.BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr.@soi.sk. Internetová adresa: <https://www.soi.sk/>. Platformu pre riešenie sporov on-line nachádzajúcu sa na internetovej adrese

<http://ec.europa.eu/consumers/odr> je možné využiť pri riešení sporov medzi predávajúcim a kupujúcim z kúpnej zmluvy.

9.3 Európske spotrebiteľské centrum Slovenská republika, so sídlom Mlynské nivy 44/a, 827 15 Bratislava, internetová adresa: <http://esc-sr.sk/> je kontaktným miestom podľa Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 z 21. mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov on-line a o zmene nariadenia (ES) č. 2006/2004 a smernice 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov on-line).

9.4 Predávajúci je oprávnený k predaji tovaru/vykonaniu diela na základe živnostenského oprávnenia. Živnostenskú kontrolu vykonáva v rámci svojej pôsobnosti príslušný Okresný úrad odbor živnostenského podnikania. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva vo vymedzenom rozsahu okrem iného dozor nad dodržiavaním zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

10. Záverečné ustanovenia

10.1 Práva zo zodpovednosti za vady musí Odberateľ uplatniť v záručnej lehote, inak tieto práva zanikajú. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar, stavebné práce aj dielo ako celok, ako aj iné služby vykonané Dodávateľom pokiaľ sa na ne vzťahuje zákonná, resp. zmluvne dohodnutá záruka.

10.2 Právne vzťahy medzi Dodávateľom a Odberateľom, ktoré výslovne neupravuje tento Reklamačný poriadok, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorených medzi Dodávateľom a Odberateľom a príslušnými ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

10.3 Dodávateľ je oprávnený tento Reklamačný poriadok meniť a dopĺňať.

10.4 Reklamačný poriadok je k dispozícii na prevádzkarni Dodávateľa, umiestnený na viditeľnom mieste a na požiadanie bude predložený Odberateľovi alebo na stránke www.prohome.sk.

10.5 V prípade, ak Dodávateľ poskytuje Odberateľovi dielo ako celok, bude Odberateľovi ako súčasť preberacieho a odovzdávacieho protokolu odovzdaný užívateľský manuál, ktorý obsahuje pokyny a odporúčenia týkajúce sa starostlivosti a údržby jednotlivých častí diela.

10.6 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2020.

Progressive Homes, s.r.o.

Mgr. Daniel Pilko

Konateľ spoločnosti