

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

(ďalej len „VOP a reklamačný poriadok“)

spoločnosti:

Obchodné meno: ProWindow s.r.o.

Sídlo: Rovná 594/5, Poprad 058 01

IČO: 50 832 751

IČ DPH : SK 212 049 5630

zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Prešove, oddiel Sro, vložka č. 34488/P

Kontaktná emailová adresa: objednavky@prowindow.sk

Tel.: +421 52 222 00 22

IBAN: SK18 1100 0000 0029 4603 8105; bankový účet vedený v [Tatra Banke]

(ďalej len „ProWindow“)

platný a účinný odo dňa 01.01.2020

1. Úvodné ustanovenia

1. Tieto VOP a reklamačný poriadok upravujú vzťah medzi ProWindow a Spotrebiteľom a sú súčasťou Kúpnej zmluvy alebo Servisnej zmluvy (ďalej len „Zmluva“). Tieto VOP a reklamačný poriadok sú zverejnené na webovej stránke <https://prowindow.sk/> a tiež sú dostupné v tlačenej verzii v sídle ProWindow.
2. Zmluvou je kúpna zmluva ; servisná zmluva alebo Objednávka ; uzavretá v písomnej forme medzi spoločnosťou ProWindow a Spotrebiteľom, predmetom ktorej je predaj tovaru alebo poskytnutie služieb spojených s predmetom činnosti ProWindow. Ak medzi ProWindow a Spotrebiteľom nie je dohodnuté inak, službami poskytovanými ProWindow podľa týchto VOP a reklamačného poriadku sa rozumie najmä:
 - Kompletný servis okien
 - Inštalácia doplnkov (napr. namontovanie parapiet, žalúzií, protihmyzových sietí)
 - Preskúšanie funkčnosti výrobkov (t. j. poučenie o správnej obsluhu, údržbe a fyzické odskúšanie funkčnosti okien a dverí za prítomnosti montéra a Spotrebiteľa)
 - Predaj a montáž roliet, interiérových a exteriérových žalúzií, garážových brán, atď.

(ďalej len „**Služba**“).

1. Zmluva je uzavretá momentom potvrdenia cenovej ponuky ProWindow Spotrebiteľom, momentom potvrdenia objednávky Spotrebiteľa zo strany ProWindow, uzavretím Servisnej zmluvy v písomnej forme, alebo uzavretím Servisnej zmluvy v ústnej forme po tom, čo sa zmluvné strany dohodnú na podstatných náležitostiach Zmluvy. Zmluvný vzťah zo Zmluvy skončí splnením si povinnosti zmluvných strán, t.j. dodaním tovaru, resp. vykonaním Služieb a zaplatením kúpnej ceny alebo ceny Služieb.
2. Spotrebiteľom je fyzická osoba v zmluvnom vzťahu s ProWindow, ktorá pri uzatváraní alebo plnení Zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Tieto VOP a reklamačný poriadok sa nepoužijú na zmluvné vzťahy vzniknuté medzi ProWindow a subjektom, ktorý nie je Spotrebiteľom podľa zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
3. Právny vzťah medzi ProWindow a Spotrebiteľom sa riadi príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov a ustanoveniami týchto VOP a reklamačného poriadku.

1. objednávka, cenová ponuka a prevzatie tovaru/služieb

1. Spotrebiteľ môže vykonať objednávku Služieb prostredníctvom telefónneho čísla +421 52 222 00 22, prostredníctvom Call centra ProWindow , e-mailovej adresy objednavky@prowindow.sk alebo prostredníctvom objednávky u obchodného zástupcu. Objedávka musí vždy obsahovať údaje minimálne v nasledovnom rozsahu: meno a priezvisko Spotrebiteľa, adresu, na ktorej má Spotrebiteľ záujem o vykonanie Služieb, povahu Služieb, o ktoré má Spotrebiteľ záujem, telefónne číslo Spotrebiteľa (ďalej len „**Objedávka**“). ProWindow je povinný potvrdiť prijatie Objedávky najneskôr do 16-tej hodiny nasledujúceho pracovného dňa, po jej doručení.
2. ProWindow je povinný vypracovať podľa požiadaviek Spotrebiteľa cenovú a technickú ponuku (vo forme akceptovateľnej Spotrebiteľom) a bezodkladne predložiť ju Spotrebiteľovi. Cena za tovary/Služby sa určuje podľa aktuálne platného cenníka ProWindow. Cenová ponuka vypracovaná ProWindow je záväzná od uzavretia Zmluvy.
3. Za vykonané Služby zaplatí Spotrebiteľ na mieste v hotovosti alebo po dohode môže ProWindow vystaviť Spotrebiteľovi faktúru do 14. dní od dodania Služieb. Splatnosť faktúry je do 14 dní od dátumu

vystavenia. Za deň zaplataenia finančného záväzku Spotrebiteľa sa považuje deň pripísania platby na účet ProWindow. Spotrebiteľ nemá právo z dôvodu reklamácie odkladať platbu bez predchádzajúceho súhlasu ProWindow. V prípade omeškania s úhradou je ProWindow oprávnený požiadať zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z fakturovanej ceny.

4. Nedostatky faktúry, ani vrátenie faktúry ProWindow nemajú vplyv na povinnosť Spotrebiteľa uhradiť cenu za Služby v lehote podľa bodu Za vykonané Služby zaplatí Spotrebiteľ na mieste v hotovosti alebo po dohode môže ProWindow vystaviť Spotrebiteľovi faktúru do 14. dní od dodania Služieb. Splatnosť faktúry je do 14 dní od dátumu vystavenia. Za deň zaplataenia finančného záväzku Spotrebiteľa sa považuje deň pripísania platby na účet ProWindow. Spotrebiteľ nemá právo z dôvodu reklamácie odkladať platbu bez predchádzajúceho súhlasu ProWindow. V prípade omeškania s úhradou je ProWindow oprávnený požiadať zmluvnú pokutu vo výške 0,1% z fakturovanej ceny. týchto VOP a reklamačného poriadku..
5. Pred vykonaním Služieb sa u Spotrebiteľa vykoná v termíne vopred dohodnutom bezplatná a nezáväzná obhliadka miesta poskytovania Služieb.
6. ProWindow sa zaväzuje poskytnúť Spotrebiteľovi objednané Služby najneskôr do štyroch (4) týždňov od doručenia Objednávky. Pre tento účel sa ProWindow zaväzuje poskytnúť Spotrebiteľovi minimálne tri možné termíny vybavenia Objednávky. V prípade, že nedôjde k dohode na vykonaní Služieb v termíne podľa predchádzajúcej vety, dohodnú sa Zmluvné strany na termíne takým spôsobom, aby boli Služby poskytnuté najneskôr do štyroch (4) týždňov od doručenia Objednávky. V prípade, ak tovar, ktorý má na požiadanie Spotrebiteľa neštandardné rozmery, technické prevedenie alebo povrchovú či farebnú úpravu a ktorý z týchto dôvodov nemôže byť dodaný v lehote podľa prvej vety tohto bodu VOP a reklamačného poriadku, môže byť dodaný Objednávateľovi do ôsmich (8) týždňov od doručenia Objednávky.
7. Storno záväznej Objednávky na poskytovanie Služieb (t.j. inštalácia doplnkov, montáž a kompletný servis) je možné vykonať iba v písomnej forme. Za tento úkon bude účtovaný storno poplatok 40 % ceny dohodnutej v Objednávke pred zľavou, ak nejaká bola poskytnutá. Poplatok podľa predchádzajúcej vety musí byť prevedený na bankový účet ProWindow, uvedeného v záhlaví týchto VOP a Reklamačného poriadku, alebo odovzdaním storno-poplatku v hotovosti a to v lehote 3 dní od stornovania záväznej Objednávky. Možnosť stornovania záväznej Objednávky sa

nevzťahuje na dodávku roliet, interiérových a exteriérových žalúzií, garážových brán, parapiet, protihmyzových sietí.

8. ProWindow je oprávnený v prípade uzavretia zmluvy na dodanie tovaru (napr. v prípade predaja roliet, interiérových a exteriérových žalúzií, garážových brán, atď.) vyžiadať si od Spotrebiteľa preddavok až do výšky 70 % dohodnutej ceny. Preddavok slúži na úhradu kúpnej ceny, nákladov na dopravu tovaru a iných nákladov a poplatkov, prípadných pohľadávok ProWindow voči Spotrebiteľovi. Spotrebiteľ je povinný zaplatiť preddavok v lehote do troch (3) dní od výzvy ProWindow, Zaplatenie preddavku sa uskutočňuje formou: a) hotovostnej platby, b) bezhotovostným prevodom na účet ProWindow. V prípade platenia bezhotovostným prevodom je peňažný záväzok splnený okamihom pripísania sumy peňažného záväzku na účet ProWindow. Spotrebiteľ berie na vedomie, že v prípade, ak bezdôvodne zruší zmluvu na dodanie tovaru, nemá právo na vrátenie preddavku. V prípade, ak Spotrebiteľ odstúpi od zmluvy podľa bodu ProWindow môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar/Službu za bezvadnú, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať, má Spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj v tom prípade, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať., ProWindow vráti mu kúpnu cenu (vrátane preddavku) do 15 dní od doručenia odstúpenia od zmluvy.
9. ProWindow je oprávnený odovzdanie tovaru odoprieť, ak kupujúci nezaplatí včas preddavok.
10. Spotrebiteľ je pri plnení ostatných podmienok stanovených v Zmluve a týchto VOP a reklamačnom poriadku povinný
 - sprístupniť miesto montáže za účelom obhliadky v dohodnutom termíne
 - pripraviť a sprístupniť miesto montáže za účelom montáže v dohodnutom termíne
 - prebrať Služby podpísaní preberacieho protokolu
 - zaplatiť za poskytnuté Služby a s tým súvisiace činnosti dohodnutú sumu riadne a včas.
 1. ProWindow je pri splnení ostatných podmienok stanovených v objednávke a týchto VOP a reklamačného poriadku povinný Služby vykonať riadne a včas. Povinnosť dodania Služieb môže ProWindow splniť aj prostredníctvom tretích osôb.
 2. O vykonaní Služby spíšu Zmluvné strany protokol, v ktorom uvedú

osobné údaje Spotrebiteľa a zamestnanca ProWindow, ktorý Služby dodal, popis dodaných Služieb, dátum a podpis zamestnanca ProWindow a Spotrebiteľa. Súčasťou vykonania Služieb je aj skúška funkčnosti a bezchybnosti realizovaných Služieb. Zjavné vady je potrebné oznámiť pri preberaní Tovar/Služieb v protokole o odovzdaní tovaru/Služieb.

3. Spotrebiteľ je povinný najneskôr pri prevzatí tovaru/Služieb oboznámiť sa so záručnými podmienkami tovaru/Služieb a s návodom na použitie. V prípade, ak Spotrebiteľ poruší túto svoju povinnosť a v dôsledku toho dôjde k poškodeniu tovaru/Služieb, jeho čiastočnému alebo úplnému zničeniu, ProWindow za vznik takej vady nezodpovedá. ProWindow nezodpovedá za vady tovaru/Služieb spôsobené neodbornou obsluhou, údržbou a mechanickým poškodením.
4. V prípade, ak Spotrebiteľ nesprístupní miesto montáže za účelom montáže v dohodnutom termíne, alebo akýmkoľvek iným spôsobom neposkytne súčinnosť ProWindow, Spotrebiteľ je povinný zaplatiť cenu dohodnutej v Objednávke.
5. Ak Spotrebiteľ pri ukončení poskytovania Služieb/tovaru požaduje dodať tovar/Služby, ktoré neboli predmetom Objednávky/Zmluvy, musí tak urobiť formou samostatnej Objednávky/Zmluvy.
6. Termín plnenia môže byť primerane predĺžený s ohľadom na nepredvídané udalosti, ktoré nebudú spôsobené ProWindow. Takou udalosťou môže byť napr. nepriaznivé klimatické podmienky, atď.
7. Vlastnícke právo k Tovar/Službám prechádza na Spotrebiteľa až dňom úplného zaplatenia ceny za Tovar/Služby, resp. dňom splnenia všetkých záväzkov Spotrebiteľa voči ProWindow.
8. Nebezpečenstvo škody na diele prechádza na Spotrebiteľa okamihom poskytovania Služieb/odovzdania Tovar a podpisom preberacieho protokolu.
9. Ak Spotrebiteľ zistí, že tovar mu bol dodaný mechanicky poškodený a z týchto dôvodov chce u ProWindow uplatniť nároky z väd tovaru/Služieb, je Spotrebiteľ povinný bezodkladne kontaktovať ProWindow. V prípade, že Spotrebiteľ tovar/Služby neprehliadne v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare/Služieb, môže uplatniť nároky z väd zistených pri prehliadke, len ak preukáže, že tieto vady mal tovar/Služba už v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare/Službe.

1. Reklamačný poriadok

1. ProWindow poskytne na tovar/Služby záruku za akosť, ktorou preberá záväzok, že dodaný tovar/Služba si zachová dohodnuté alebo obvyklé vlastnosti. Záručná doba na tovar/Služby začína plynúť dňom prevzatia Tovar/Služieb a je stanovená na dobu 24 mesiacov, ak všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
2. Uplatnenie reklamácie je vylúčené, ak vady vznikli v dôsledku zanedbania pravidelnej údržby Tovar/Služieb, ich mechanickým poškodením a nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, ktoré boli zapríčinené Spotrebiteľom alebo treťou osobou. ProWindow ďalej nezodpovedá za vady a poškodenia, ktoré vznikli v dôsledku akejkoľvek úpravy, alebo prispôsobenia Tovar/Služieb prípadne jeho časti Spotrebiteľom, alebo iným subjektom, ktorý na to nebol oprávnený. Ďalej, ProWindow nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku užívaníu tovaru/Služieb v podmienkach, ktoré môžu navodiť fyzickú či chemickú nerovnováhu a za vady, ktoré vznikli vyššou mocou (hlavne požiar, krupobitie, atď.).
3. Ak ProWindow nevykonal montáž tovaru, Spotrebiteľ si nemôže uplatniť nároky z vád, ktoré vyplývajú z nesprávnej montáže.
4. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru/Služieb musí Spotrebiteľ uplatniť v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe. Do záručnej doby sa nezapočítava doba, ktorá plynie od uplatnenia reklamácie do jej vybavenia. Spotrebiteľ je povinný uplatniť vady tovaru bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady alebo odo dňa, kedy vada mohla byť pri náležitej starostlivosti zistená.
5. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu osobne v pracovných dňoch od [8:00] hod. do [15:30] hod. v sídle ProWindow, alebo písomne.
6. K reklamácií Tovar/Služieb je nutné predložiť doklad o zaplatení a dodaní tovaru/Služieb, ktorého vady sú reklamované. Pri uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný uviesť zistenú vadu a opísať ako sa zistená vada prejavuje.
7. Ak je reklamácia oprávnená, ProWindow odstráni vadu bezplatne a bez zbytočného odkladu alebo v lehote do 30 dni od prijatia reklamácie.
8. ProWindow môže namiesto odstránenia vady vymeniť vadný Tovar/Službu za bezvadnú, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať, má Spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj v tom prípade, ak ide síce o

odstrániteľné vady, ak však Spotrebiteľ nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

9. ProWindow je povinný pri uplatnení reklamácie vydať/doručiť Spotrebiteľovi potvrdenie a to bezodkladne.
10. Spotrebiteľ je oprávnený preveriť stav svojej reklamácie na pobočke ProWindow, alebo prostredníctvom e - mailovej adresy objednavky@prowindow.sk
11. V prípade, že sa na mieste zistí, že nejde o reklamáciu, ale o servisný úkon, a ak sa jedná o pozáručný servis, je na Spotrebiteľom, či spoplatnený servis využije. V takom prípade, však musí Spotrebiteľ uhradiť náklady spojené s posudzovaním takejto vady a dopravu toho, kto prišiel hlásenú reklamáciu posúdiť.
12. Objednávky na mimozáručný servis je možné zaslať na adresu objednavky@prowindow.sk s uvedením presného písomného opisu vady, fotodokumentácie vady (ak je k dispozícii), mena a telefonického kontaktu na Spotrebiteľa.
13. V prípade, ak Spotrebiteľ úmyselne uplatní u ProWindow reklamáciu, o ktorej vie, že je neopodstatnená, pretože ide o vady vzniknuté za okolností uvedených v bode Uplatnenie reklamácie je vylúčené, ak vady vznikli v dôsledku zanedbania pravidelnej údržby Tovar/Služieb, ich mechanickým poškodením a nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, ktoré boli zapríčinené Spotrebiteľom alebo treťou osobou. ProWindow ďalej nezodpovedá za vady a poškodenia, ktoré vznikli v dôsledku akejkoľvek úpravy, alebo prispôsobenia Tovar/Služieb prípadne jeho časti Spotrebiteľom, alebo iným subjektom, ktorý na to nebol oprávnený. Ďalej, ProWindow nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku užívaní tovar/Služieb v podmienkach, ktoré môžu navodiť fyzickú či chemickú nerovnováhu a za vady, ktoré vznikli vyššou mocou (hlavne požiar, krupobitie, atď.). a Ak ProWindow nevykonal montáž tovaru, Spotrebiteľ si nemôže uplatniť nároky z vád, ktoré vyplývajú z nesprávnej montáže. týchto VOP a reklamačného poriadku, môže si ProWindow uplatniť u Spotrebiteľa nárok na náhradu škody, ktorá mu postupom Spotrebiteľa v súvislosti s uplatnením reklamácie vznikla.

1. Poučenie o možnosti alternatívneho riešenia sporu

1. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na ProWindow so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým ProWindow vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že ProWindow

porušil jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na Slovenskú obchodnú inšpekciu, ak ProWindow na žiadosť podľa prvej vety tohto odseku odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Okrem Slovenskej obchodnej inšpekcie Spotrebiteľ môže obrátiť aj na iný subjekt, ktorý sa nachádza v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk>.

2. V prípade sporu medzi Spotrebiteľom a ProWindow, Spotrebiteľ môže spor riešiť aj prostredníctvom ODR platformy.
3. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na webovej stránke: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitejskych-sporov.soi> alebo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

1. Závorečné ustanovenia

1. Tieto VOP a reklamačný poriadok je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy/Objednávky uzatvorenej medzi ProWindow a Spotrebiteľom a uplatňuje sa odo dňa uzavretia Zmluvy medzi ProWindow a Spotrebiteľom.
2. Spotrebiteľ podpisom Zmluvy/Objednávky potvrdzuje bez výhrad svoj súhlas s týmito VOP a reklamačným poriadkom.
3. Akékoľvek odchýlky od VOP a reklamačného poriadku nie sú platné, pokiaľ nie sú písomne upravené v texte Zmluvy.
4. Spotrebiteľ potvrdzuje, že sa oboznámil s ustanoveniami týchto VOP a reklamačného poriadku, súhlasí s nimi a je nimi viazaný okamihom uzavretia Zmluvy s ProWindow.
5. V neupravených otázkach platia ustanovenia Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.