

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK

(ďalej len „VOP“)

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: objednávky@prowindow.sk

Tel.: +421 52 222 00 22

IBAN: SK18 1100 0000 0029 4603 8105; bankový účet vedený v Tatra Banka, a.s., so sídlom Hodžovo námestie 3, Bratislava 811 06

(ďalej len „ProWindow“)

platný a účinný odo dňa 01.03.2020

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Tieto VOP upravujú vzťah medzi ProWindow a kupujúcim definovaným v bode 1.31.3 (ďalej ako „**Kupujúci**“) a ich vzájomné práva a povinnosti vzniknuté na základe kúpnej zmluvy (ďalej ako „**Kúpna zmluva**“), ako aj všetky práva a povinnosti zmluvných strán, ktoré súvisia s akoukoľvek zmluvou, ktorej predmetom je poskytnutie služby zo strany ProWindow (ďalej ako „**Zmluva o poskytnutí služby**“) (Kúpna zmluva a Zmluva o poskytnutí služby ďalej spoločnej aj ako „**Zmluva**“). Úplný obsah záväzkového vzťahu medzi ProWindow a Kupujúcim je tvorený uzatvorenou Zmluvou a týmito VOP.
- 1.2. Tieto VOP boli vypracované najmä v súlade s ustanoveniami zákona č. 40/1964 Z.z. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „**Občiansky zákonník**“), 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 v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon č. 102/2014**“), zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“), zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov, a zákona 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 1.3. Kupujúcim sa na účely týchto VOP považuje (i) spotrebiteľ v zmysle § 52 ods. 4 Občianskeho zákonníka, t.j. fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti (ďalej aj ako „**Spotrebiteľ**“), a (ii) podnikateľ podľa § 2 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej ako „**Obchodný zákonník**“) (ďalej aj ako „**Podnikateľ**“).
- 1.4. Kúpnu zmluvu sa na účely týchto VOP rozumie zmluva, ktorej predmetom je predaj najmä tovaru vyrobeného na mieru alebo podľa osobitných požiadaviek Kupujúceho (ďalej aj ako „**Tovar**“)
- 1.5. Zmluvou o poskytnutí služby sa na účely týchto VOP rozumie zmluva, ktorej predmetom je poskytnutie nasledujúcich služieb:

- kompletný servis okien,
- inštalácia a montáž doplnkov a Tovarů zakúpeného od ProWindow,
- preskúšanie funkčnosti výrobkov (t. j. poučenie o správnej obsluhu, údržbe a fyzické odskúšanie funkčnosti okien a dverí za prítomnosti montéra a Kupujúceho); a
- iné služby súvisiace s predmetom činnosti ProWindow.
(ďalej len „**Služba**“)

- 1.6. Tieto VOP sú zverejnené na webovej stránke <https://prowindow.sk/> a tiež sú dostupné v tlačenej verzii v sídle ProWindow.
- 1.7. Orgánom dozoru nad činnosťou ProWindow je: Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) - Inšpektorát SOI pre Prešovský kraj, so sídlom Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov 1.

2. POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ PODĽA § 3 ZÁKONA Č. 102/2014

- 2.1. ProWindow jasným, jednoznačným, zrozumiteľným a nezameniteľným spôsobom týmto informuje Spotrebiteľa pred odoslaním objednávky podľa bodu 3.1 VOP o predzmluvných informáciách, týkajúcich sa reklamačných, platobných, obchodných, prepravných a iných podmienok tak, že:
 - a) hlavné vlastnosti Tovarů alebo Služieb sú uvedené v katalógu ProWindow alebo na Webovej stránke ProWindow;
 - b) o obchodnom mene, sídle a mieste podnikania ProWindow bol Spotrebiteľ informovaný prostredníctvom webovej stránky ProWindow a týchto VOP;
 - c) kontaktné informácie ProWindow sú uvedené v týchto VOP, ako aj na webovej stránke ProWindow; na týchto kontaktných miestach môže Spotrebiteľ uplatniť aj reklamáciu Služby/Tovarů, podať sťažnosť alebo iný podnet;
 - d) z dôvodu, že vzhľadom na povahu Služby/Tovarů, celkovú cenu za Služby/Tovar vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní nemožno primerane určiť vopred, ProWindow poskytne tieto informácie Spotrebiteľovi podľa bodu 3.2 týchto VOP a to vo forme cenovej ponuky urobenej zo strany ProWindow urobenej na základe objednávky Spotrebiteľa;
 - e) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehota, do ktorej sa ProWindow zaväzuje vykonať Službu/dodať Tovar sú uvedené v týchto VOP;
 - f) informácie o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií sú uvedené v týchto VOP;
 - g) sťažnosti a podnety Spotrebiteľa je možné odosielať emailom, alebo poštou na kontaktné údaje ProWindow, ktoré sú uvedené v týchto VOP. Tieto budú vybavené bezodkladne a to najmä písomne;
 - h) informácie o práve Spotrebiteľa odstúpiť od Zmluvy, o podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od Zmluvy, vrátane formulára na odstúpenie od Zmluvy sú uvedené v týchto VOP;
 - i) v prípade, ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy, Spotrebiteľ bude znášať náklady na vrátenie tovarů a aj náklady na vrátenie tovarů, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty;
 - j) Spotrebiteľ je povinný uhradiť ProWindow cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5 Zákona č. 102/2014, ak Spotrebiteľ odstúpi od Zmluvy o poskytnutí služby po tom, čo udelil ProWindow výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6 Zákona č. 102/2014;
 - k) informácie o zodpovednosti ProWindow za vady a záruke poskytovanej ProWindow na Službu/Tovar sú uvedené nižšie v týchto VOP;
 - l) ProWindow vyhlasuje, že na záruky poskytované ProWindow sa neuplatňujú prísnejšie zásady, ako to ustanovuje Občiansky zákonník;
 - m) ProWindow zatiaľ nepristúpil k uplatňovaniu kódexov správania;

- n) Zmluva medzi Spotrebiteľom a ProWindow je uzavretá na dobu určitú a to do momentu dosiahnutia účelu Zmluvy;
- o) podmienky poskytnutia preddavku sú upravené v bode 3.10 týchto VOP.

3. OBJEDNÁVKA, CENOVÁ PONUKA A PREVZATIE SLUŽBY/TOVARU

- 3.1. Kupujúci môže vykonať objednávku Služby/Tovaru prostredníctvom telefónneho čísla +421 52 222 00 22, prostredníctvom Call centra ProWindow, e-mailovej adresy: objednavky@prowindow.sk alebo prostredníctvom objednávky u obchodného zástupcu ProWindow. Objednávka musí vždy obsahovať údaje minimálne v nasledovnom rozsahu: meno a priezvisko Kupujúceho, adresu, na ktorej má Kupujúci záujem o vykonanie Služby/dodanie Tvaru, povahu Služby/Tovaru, o ktoré má Kupujúci záujem, telefónne číslo Kupujúceho (ďalej len „**Objednávka**“). ProWindow je povinný prijatie elektronickej Objednávky potvrdiť bez zbytočného odkladu, v ostatných prípadoch najneskôr do 16-tej hodiny nasledujúceho pracovného dňa, po jej doručení.
- 3.2. ProWindow je povinný vypracovať podľa požiadaviek Kupujúceho cenovú a technickú ponuku (vo forme akceptovateľnej Kupujúcim) a bezodkladne ju predložiť Kupujúcemu. Cena za Službu/Tovar sa určuje podľa aktuálne platného cenníka ProWindow (ďalej len „**Cenová ponuka**“). K celkovej cene Služby/Tovaru môže byť účtovaný poplatok za prepravu, resp. doručenie Tvaru v súlade s týmito VOP. Poplatky podľa predchádzajúcej vety budú uvedené v Cenovej ponuke, teda Kupujúcemu oznámené vždy vopred.
- 3.3. Zmluva je uzavretá momentom potvrdenia Cenovej ponuky ProWindow Kupujúcim. Momentom potvrdenia Cenovej ponuky Kupujúcim sa Objednávka Kupujúceho považuje za záväznú (ďalej len „**Záväzná Objednávka**“). Zmluvný vzťah zo Zmluvy skončí splnením si povinnosti zmluvných strán, t.j. dodaním a prevzatím Tvaru a/alebo vykonaním Služby a zaplatením ceny Tvaru/a alebo Služby.
- 3.4. Za vykonanú Službu/dodaný Tovar zaplatí Kupujúci na mieste v hotovosti alebo po dohode s ProWindow v lehote 14 dní od dátumu vystavenia faktúry, ktorú ProWindow vystaví Kupujúcemu do 14. dní od dodania Služby/Tovaru. V prípade bezhotovostnej platby sa za deň zaplataenia finančného záväzku Kupujúceho považuje deň pripísania platby na účet ProWindow. Kupujúci nemá právo z dôvodu reklamácie odkladať platbu bez predchádzajúceho súhlasu ProWindow.
- 3.5. Nedostatky faktúry, ani vrátenie faktúry ProWindow nemajú vplyv na povinnosť Kupujúceho uhradiť cenu za Službu/Tovar v lehote podľa bodu 3.4 týchto VOP.
- 3.6. Pred vykonaním Služby sa u Kupujúceho vykoná v termíne vopred dohodnutom bezplatná a nezáväzná obhliadka miesta poskytovania Služby.
- 3.7. ProWindow sa zaväzuje poskytnúť Kupujúcemu objednanú Službu/Tovar 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 Služby/dodaní Tvaru v termíne podľa predchádzajúcej vety, dohodnú sa zmluvné strany na termíne takým spôsobom, aby bola Služba poskytnutá/Tovar dodaný najneskôr do štyroch (4) týždňov od doručenia Objednávky. V prípade, ak Tovar, ktorý má na požiadanie Kupujúceho 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, môže byť dodaný Kupujúcemu do ôsmich (8) týždňov od doručenia Objednávky.
- 3.8. Lehoty plnenia podľa bodu 3.7 môžu byť primerane predĺžené v prípade zásahu vyššej moci (vis maior) ako sú najmä živelné pohromy, vojny, občianske nepokoje, epidémia, štrajk a pod. Po dobu trvania zásahu vyššej moci lehoty na plnenie neplynú. Pri predpokladanom dlhodobejšom trvaní skutočností charakteru vis maior, ako aj pri znemožnení uskutočniť predmet plnenia v dôsledku takýchto skutočností, sú obe zmluvné strany oprávnené od uzatvorenej Zmluvy odstúpiť. V takom prípade ProWindow bez zbytočného odkladu najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vráti Kupujúcemu všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou.

- 3.9. U Kupujúceho, ktorým je Podnikateľ, je možné vykonať storno Závaznej Objednávky na poskytnutie Služby iba v písomnej forme. Za tento úkon bude účtovaný stornopoplatok vo výške 40 % ceny dohodnutej v rámci Závaznej Objednávky. V prípade, ak bola poskytnutá zľava, výška stornopoplatku je vypočítaná z pôvodnej ceny. Poplatok podľa predchádzajúcej vety musí byť prevedený na bankový účet ProWindow, uvedený v záhlaví týchto VOP, alebo uhradený v hotovosti, a to v lehote 3 dní od stornovania Závaznej Objednávky. Možnosť stornovania Závaznej Objednávky sa nevzťahuje na dodávku roliet, interiérových a exteriérových žalúzií, garážových brán, parapiet, protihmyzových sietí.
- 3.10. ProWindow je oprávnený v prípade uzavretia zmluvy na dodanie Tovar a poskytnutie s tým súvisiacej Služby (v prípade predaja roliet, interiérových a exteriérových žalúzií, garážových brán, atď. a ich montáže) vyžiadať si od Kupujúceho preddavok až do výšky 70 % dohodnutej ceny (ďalej len „**Preddavok**“). Preddavok slúži na úhradu ceny, nákladov na dopravu Tovar a iných nákladov a poplatkov, prípadných pohľadávok ProWindow voči Kupujúcemu. Kupujúci je povinný zaplatiť Preddavok v lehote do troch (3) dní od výzvy ProWindow.

Zaplatenie Preddavku sa uskutočňuje formou:

- hotovostnej platby,
- bezhotovostným prevodom na účet ProWindow.

V prípade platenia bezhotovostným prevodom je peňažný záväzok splnený okamihom pripísania sumy peňažného záväzku na účet ProWindow.

ProWindow je oprávnený vykonanie Služby/odovzdanie Tovar odoprieť, ak Kupujúci nezaplatí včas Preddavok.

- 3.11. Kupujúci je pri plnení ostatných podmienok stanovených v Zmluve a týchto VOP povinný
- a) sprístupniť miesto montáže za účelom obhliadky v dohodnutom termíne;
 - b) pripraviť a sprístupniť miesto montáže za účelom montáže v dohodnutom termíne;
 - c) prebrať Službu/Tovar podpísaním preberacieho protokolu;
 - d) zaplatiť za poskytnutú Službu/Tovar a s tým súvisiace činnosti dohodnutú sumu riadne a včas.
- 3.12. ProWindow je pri splnení ostatných podmienok stanovených v Objednávke, Zmluve a týchto VOP povinný vykonať Službu/dodať Tovar riadne a včas. Povinnosť vykonania Služby môže ProWindow splniť aj prostredníctvom tretích osôb.
- 3.13. O vykonaní Služby/odovzdaní Tovar spíšu zmluvné strany protokol, v ktorom uvedú údaje Kupujúceho a zamestnanca ProWindow, ktorý vykonal Službu/dodal Tovar, popis dodanej Služby/Tovar, dátum a podpis zamestnanca ProWindow a Kupujúceho. Súčasťou vykonania Služby je aj skúška funkčnosti a bezchybnosti realizovanej Služby. Zjavné vady je potrebné oznámiť pri preberaní Služby/Tovar v protokole o vykonaní Služby/odovzdaní Tovar.
- 3.14. Kupujúci je povinný najneskôr pri prevzatí Služby/Tovar oboznámiť sa so záručnými podmienkami Služby/Tovar a s návodom na použitie. ProWindow nezodpovedá za vady Služby/Tovar spôsobené neodbornou obsluhou, údržbou a mechanickým poškodením.
- 3.15. V prípade, ak Kupujúci bezdôvodne nesprístupní v dohodnutom termíne miesto montáže alebo akýmkoľvek iným spôsobom neposkytne súčinnosť ProWindow za účelom splnenia povinností ProWindow poskytnúť Službu/dodať Tovar, je ProWindow oprávnený si vyúčtovať náklady spojené s neúspešným pokusom o vykonanie montáže/poskytnutie Služby.
- 3.16. Ak Kupujúci pri ukončení poskytovania Služby/pri dodaní Tovar požaduje poskytnúť Službu/dodať Tovar, ktoré neboli predmetom Objednávky/Zmluvy, musí tak urobiť formou samostatnej Objednávky/Zmluvy.
- 3.17. Vlastnícke právo k Tovar prechádza na Kupujúceho dňom prevzatia Tovar.

4. REKLAMAČNÝ PORIADOK

- 4.1. Ustanovenia tohto bodu VOP sa vzťahujú výlučne na Spotrebiteľa. V prípade Podnikateľa sa na uplatňovanie práv zo zodpovednosti za vady vzťahujú príslušné ustanovenia Obchodného zákonníka, prípadne Občianskeho zákonníka a bod 4.3, 4.4, 4.6, 4.13-4.16 VOP.
- 4.2. ProWindow zodpovedá za vady, ktoré má Služba/Tovar v čase jeho prevzatia Kupujúcim a za vady, ktoré sa vyskytnú v záručnej dobe. Záručná doba na Službu/Tovar začína plynúť dňom prevzatia Služby/Tovaru a je stanovená na dobu 24 mesiacov, ak všeobecne záväzné právne predpisy neustanovujú inak.
- 4.3. ProWindow nezodpovedá za vady vzniknuté v dôsledku zanedbania pravidelnej údržby Služby/Tovaru, 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 Služby/Tovaru prípadne jeho časti Spotrebiteľom, alebo iným subjektom, ktorý na to nebol oprávnený. Ďalej, ProWindow nezodpovedá za vady, ktoré vznikli v dôsledku užívania Služby/Tovaru v podmienkach, ktoré môžu navodiť fyzickú či chemickú nerovnováhu a za vady, ktoré vznikli vyššou mocou (hlavne požiar, krupobitie, atď.).
- 4.4. Ak ProWindow nevykonal montáž Tovaru, Spotrebiteľ si nemôže uplatniť nároky z väd, ktoré vyplývajú z nesprávnej montáže.
- 4.5. Práva zo zodpovednosti za vady Služby/Tovaru musí Spotrebiteľ uplatniť v záručnej dobe. Práva zo zodpovednosti za vady 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 Služby/Tovaru bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady alebo odo dňa, kedy vada mohla byť pri náležitej starostlivosti zistená.
- 4.6. Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu osobne v pracovných dňoch od 8:00 hod. do 15:00 hod. v sídle ProWindow, alebo písomným podaním odoslaným ProWindow na adresu jeho sídla, alebo v ktorejkoľvek jeho prevádzkarni.
- 4.7. K reklamácií Služby/Tovaru je nutné predložiť doklad o zaplatení a dodaní Služby/Tovaru, ktorej/ktorého vady sú reklamované. Pri uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný uviesť zistenú vadu a opísať ako sa zistená vada prejavuje.
- 4.8. ProWindow je povinný pri uplatnení reklamácie vydať/doručiť Spotrebiteľovi potvrdenie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 4.9. Na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré zo svojich práv v zmysle bodu 4.11 a 4.12 VOP uplatňuje, je ProWindow alebo určená osoba povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 dní od uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu Služby/Tovaru, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Spotrebiteľ právo od Zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu veci za novú vec.
- 4.10. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým ProWindow nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu veci alebo závažnosť vady. ProWindow môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to Spotrebiteľovi nespôsobí závažné ťažkosti.
- 4.11. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má Spotrebiteľ právo na výmenu veci alebo má právo od Zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Spotrebiteľovi, 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. Ak ide o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia, aby sa vec riadne užívala, má Spotrebiteľ i právo na primeranú zľavu z ceny veci.

- 4.12. Spotrebiteľ je oprávnený preveriť stav svojej reklamácie na pobočke ProWindow, alebo prostredníctvom e - mailovej adresy objednavky@prowindow.sk.
- 4.13. V prípade, že sa na mieste zistí, že nejde o reklamáciu, ale o servisný úkon a ak sa jedná o pozáručný servis, je na Spotrebiteľovi, 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.
- 4.14. 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.
- 4.15. 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 4.3 a 4.4 týchto VOP, môže si ProWindow uplatniť u Spotrebiteľa nárok na náhradu škody, ktorá mu postupom Spotrebiteľa v súvislosti s uplatnením reklamácie vznikla.

5. POUČENIE O PRÁVE ODSÚPIŤ OD ZMLUVY

- 5.1. V prípade, ak ProWindow včas a riadne poskytol Spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od Zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona č. 102/2014, Spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu v zmysle ustanovenia § 7 odsek 1 Zákona č. 102/2014 od Zmluvy odstúpiť do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa prevzatia Tovar alebo uzavretia Zmluvy o poskytnutí služby (ďalej len „**Lehota na odstúpenie**“).

V zmysle § 7 odsek 4 Zákona č. 102/2014 sa tovar sa považuje za prevzatý Spotrebiteľom okamihom, keď Spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa:

- a) tovary objednané Spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný;
- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu;
- c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

- 5.2. V prípade, ak ProWindow poskytol Spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona č. 102/2014 Z.z. až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia Lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 5.1 tohto článku týchto VOP, Lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 14 (slovom: štrnástich) dňoch odo dňa, keď Predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť. Ak Predávajúci neposkytol Spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) Zákona č. 102/2014 ani v dodatočnej lehote podľa predchádzajúcej vety, lehota na odstúpenie od Zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia Lehoty na odstúpenie od Zmluvy podľa odseku 5.1 týchto VOP. Spotrebiteľ môže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia Lehoty na odstúpenie od Zmluvy.

- 5.3. Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od Zmluvy, predmetom ktorej je

- a) poskytnutie Služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom Spotrebiteľa a Spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od Zmluvy po úplnom poskytnutí Služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu Služby;
- b) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek Spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného Spotrebiteľa;
- c) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré Spotrebiteľ výslovne požiadal ProWindow; to neplatí pre zmluvy o lužbách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy ProWindow u Spotrebiteľa a Spotrebiteľ si tieto Služby alebo tovary vopred neobjednal.

6. UPLATNENIE PRÁVA KUPUJÚCEHO NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

- 6.1. Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od Zmluvy podľa bodu 5 týchto VOP u ProWindow niektorým z nasledovných spôsobov:
 - a) v listinnej podobe, t.j. formou listu adresovaného na adresu ProWindow, alebo
 - b) zaslaním správy elektronickej pošty (emailu) na adresu elektronickej pošty ProWindow: objednavky@prowindow.sk.
- 6.2. Spotrebiteľ môže na odstúpenie od Zmluvy použiť formulár na odstúpenie od Zmluvy, ktorý tvorí Prílohu č. 1 týchto VOP a ktorý mu poskytne ProWindow.
- 6.3. Oznámenie Spotrebiteľa o odstúpení od Zmluvy musí byť ProWindow doručené do uplynutia Lehoty na odstúpenie. Lehota na odstúpenie od Zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od Zmluvy bolo odoslané ProWindow najneskôr v posledný deň Lehoty na odstúpenie. Pri pochybnostiach o doručení sa Spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od Zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak Spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú Spotrebiteľom ProWindow v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) Zákona č. 102/2014 alebo na adresu, ktorej zmena bola Spotrebiteľovi náležite oznámená ProWindow po uzavretí Zmluvy. Ak poštovou zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od Zmluvy, nemožno dodať ProWindow z dôvodov uvedených v zákone č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, oznámenie o odstúpení od Zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania ProWindow na adresu uvedenej v záhlaví tejto Zmluvy.
- 6.4. Ak Spotrebiteľ riadne a včas odstúpi od Zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so Zmluvou, od ktorej Spotrebiteľ odstúpil. Od Spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 Zákona č. 102/2014 a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.
- 6.5. V prípade, ak Spotrebiteľ odstúpil od Zmluvy o poskytnutí služby po tom, čo udelil ProWindow výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6 Zákona č. 102/2014, je Spotrebiteľ povinný uhradiť ProWindow cenu za skutočne poskytnuté plnenie.
- 6.6. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od Zmluvy znáša Spotrebiteľ.

7. PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN PRI ODSTÚPENÍ OD ZMLUVY

- 7.1. ProWindow je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od Zmluvy vrátiť Spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. ProWindow je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platby podľa predchádzajúcej vety rovnakým spôsobom, aký použil Spotrebiteľ pri svojej platbe. Spotrebiteľ a ProWindow sa môžu dohodnúť na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým Spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.
- 7.2. ProWindow nie je povinný uhradiť Spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si Spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný ProWindow. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil Spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný zo strany ProWindow.
- 7.3. ProWindow nie je povinný vrátiť Spotrebiteľovi platby podľa bodu 7.1 VOP pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým Spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť ProWindow.
- 7.4. Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 (slovom: štrnástich) dní odo dňa odstúpenia od Zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať ProWindow alebo osobe poverenej ProWindow na prevzatie tovaru. ProWindow môže navrhnúť, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak

bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

- 7.5. Pri odstúpení od Zmluvy znáša Spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru ProWindow alebo osobe poverenej ProWindow na prevzatie tovaru. Spotrebiteľ zodpovedá iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.

8. POUČENIE O MOŽNOSTI ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

- 8.1. ProWindow týmto informuje všetkých Spotrebiteľov, že pokiaľ Spotrebiteľ usúdi, že jeho spotrebiteľské práva boli porušené, spory s ProWindow môže riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov a to podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 8.2. Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na ProWindow so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým ProWindow vybavil 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 (<https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>), ak ProWindow na žiadosť podľa prvej vety tohto odseku odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania. Tento návrh môže Spotrebiteľ podať do 1 roka od doručenia zamietavej odpovede od ProWindow alebo odo dňa uplynutia 30 dňovej lehoty, ktorú mal na odpoveď ProWindow. Okrem Slovenskej obchodnej inšpekcie sa 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>. Možnosť obrátiť sa na súd tým nie je dotknutá.
- 8.3. V prípade sporu medzi Spotrebiteľom a ProWindow, Spotrebiteľ môže spor riešiť aj prostredníctvom ODR platformy.
- 8.4. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na webovej stránke: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov.soi> alebo <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- 8.5. Návrh Spotrebiteľa na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:
- meno a priezvisko Spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má;
 - presné označenie ProWindow;
 - úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností;
 - označenie, čoho sa spotrebiteľ ako spotrebiteľ domáha;
 - dátum, kedy sa Spotrebiteľ obrátil na ProWindow so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s ProWindow bol bezvýsledný;
 - vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
- 8.6. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je Spotrebiteľovi dostupný aj na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR (<http://www.mhsr.sk/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov/clr/146956s>) a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. K návrhu Spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu.

9. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 9.1. Kupujúci berie na vedomie, že ProWindow v súvislosti s (i) vykonaním opatrení pred uzavretím Zmluvy a (ii) uzavretím Zmluvy spracúva osobné údaje Kupujúceho v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len ako „**Zákon o ochrane OU**“). Zásady spracúvania osobných údajov sú upravené v tomto dokumente.

10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 10.1. Tieto VOP sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy uzatvorenej medzi ProWindow a Kupujúcim.
- 10.2. Akékoľvek odchýlky od VOP nie sú platné, pokiaľ nie sú písomne upravené v texte Zmluvy.
- 10.3. Ak bude ktorékoľvek ustanovenie týchto VOP neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, nespôsobuje to neplatnosť, neúčinnosť ani nevymáhateľnosť ostatných ustanovení týchto VOP.
- 10.4. Práva Spotrebiteľa vo vzťahu k ProWindow vyplývajúce zo Zákona o ochrane spotrebiteľa, Zákona č. 102/2014 a iných príslušných právnych predpisov zostávajú týmito VOP nedotknuté a majú pred nimi prednosť.
- 10.5. Kupujúci zaslaním Objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil s ustanoveniami týchto VOP, súhlasí s nimi a je nimi viazaný okamihom uzavretia Zmluvy s ProWindow.
- 10.6. V neupravených otázkach platia ustanovenia Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

PRÍLOHY:

Príloha č. 1 – Vzor formulára na odstúpenie od Zmluvy

FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY

V prípade, že si želáte odstúpiť od Zmluvy, prosím, vyplňte a zašlite na adresu ProWindow tento formulár.

Predávajúci :

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 Banka, a.s., so sídlom Hodžovo námestie 3, Bratislava 811 06

Kupujúci (spotrebiteľ):

Meno a priezvisko:

Trvale bytom:

týmto oznamujem, že odstupujem od Zmluvy na tento tovar/od Zmluvy o poskytnutí tejto služby

Popis tovaru/služby: _____

Dátum objednania tovaru/služby: _____

Dátum _____

Podpis spotrebiteľa _____ (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe)