

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY A REKLAMAČNÝ PORIADOK **/ďalej v texte len „VOP a reklamačný poriadok“/**

spoločnosti:

OKNO-TRADE, s.r.o., Priemyselná 1, 917 01 Trnava, IČO: 50 837 885
zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, oddiel Sro, vložka č. 39816/T
tel. +421 903 333 111
email : okno-trade@okno-trade.sk
/ďalej v texte len spoločnosť „OKNO-TRADE s.r.o.“/

platný a účinný odo dňa 01.01.2019

1 Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tieto VOP a reklamačný poriadok upravujú vzťah medzi spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. a Spotrebiteľom a sú súčasťou Zmluvy o dodaní tovaru (ďalej len "Zmluva"). Tieto VOP a reklamačný poriadok sú zverejnené na webovej stránke spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. a tiež sú dostupné v tlačenej verzii v sídle spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.
- 1.2 Zmluvou je kúpna zmluva alebo zmluva o dielo uzavretá v ústnej alebo písomnej forme medzi spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. a Spotrebiteľom, predmetom ktorej je predaj tovaru alebo vykonanie diela /ďalej v texte len „tovar“/, v rámci predmetu podnikateľskej činnosti spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. Zmluva je uzavretá momentom potvrdenia cenovej ponuky spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. Spotrebiteľom, momentom potvrdenia objednávky Spotrebiteľa zo strany spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o., uzavretím Zmluvy v písomnej forme, alebo uzavretím zmluvy v ústnej forme po tom, čo sa zmluvné strany dohodnú na podstatných náležitostiach Zmluvy. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Zmluva sa uzatvára na dobu určitú. Zmluvný vzťah zo Zmluvy skončí splnením si povinnosti zmluvných strán, t.j. dodaním výrobku alebo vykonaním diela a zaplatením kúpnej ceny alebo ceny diela.
- 1.3 Spotrebiteľom je fyzická osoba v zmluvnom vzťahu so spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o., ktorá pri uzatváraní alebo plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania. Pre vylúčenie pochybností sa uvádza, že tieto VOP a reklamačný poriadok sa nepoužijú na zmluvné vzťahy vzniknuté medzi spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. a subjektom, ktorý nie je Spotrebiteľom podľa zákona o ochrane spotrebiteľa v platnom znení.
- 1.4 Vzťah medzi spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. a Spotrebiteľom sa pri uplatňovaní reklamácií riadi príslušnými ustanoveniami platných právnych predpisov a ustanoveniami týchto VOP a reklamačného poriadku.
- 1.5 Spotrebiteľ potvrdzuje, že sa oboznámil s ustanoveniami týchto VOP a reklamačného poriadku, súhlasí s nimi a je nimi viazaný okamihom uzavretia Zmluvy so spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o..

2 Prevzatie tovaru a nebezpečenstvo škody na tovare

- 2.1 Spotrebiteľ je povinný najneskôr pri prevzatí tovaru oboznámiť sa so záručnými podmienkami tovaru a s návodom na použitie. V prípade, ak Spotrebiteľ poruší povinnosť oboznámiť sa so záručnými podmienkami spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o., prípadne s návodom na použitie a v dôsledku toho dôjde k poškodeniu tovaru, jeho čiastočnému alebo úplnému zničeniu, najmä ak v dôsledku nesprávnej manipulácie s tovarom alebo ak sa v dôsledku nesprávneho používania tovaru vyskytne na tovare vada, ktorá by pri obvyklom a riadnom užívaní nebola vznikla, spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. za vznik takej vady nezodpovedá.
- 2.2 Spotrebiteľ je povinný riadne a včas dodaný tovar skontrolovať, čo najskôr po prechode nebezpečenstva za škodu na tovare (t.j. bezodkladne po prevzatí tovaru). Zjavné vady je potrebné oznámiť pri preberaní výrobku v dodacom liste alebo v protokole o odovzdaní diela. V prípade rozdielu v množstve alebo druhu tovaru medzi údajmi v dodacom liste a skutočne dodaným tovarom, je Spotrebiteľ povinný bezodkladne od tohto zistenia písomne upovedomiť spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. o uvedenej skutočnosti.
- 2.3 Ak Spotrebiteľ zistí, že tovar mu bol dodaný mechanicky poškodený a z týchto dôvodov chce u spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. uplatniť nároky z väd tovaru, pričom prepravu tovaru nezabezpečovala spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. ale prepravca, je Spotrebiteľ povinný bezodkladne kontaktovať prepravcu a požiadať o vyhotovenie zápisu o spôsobe škody a vyjadrenie ku skutočnostiam uvádzaným Spotrebiteľom. Ak Spotrebiteľ uplatní z uvedeného dôvodu reklamáciu tovaru u spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o., predloží spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. aj zápis o škode vystavený prepravcom (pokiaľ ním disponuje).
- 2.4 V prípade, že Spotrebiteľ tovar neprehliadne alebo nezabezpečí riadne a včas jeho prehliadku v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare, môže uplatniť nároky z väd zistených pri prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v dobe prechodu nebezpečenstva škody na tovare. Prehliadku musí Spotrebiteľ vykonať tak, aby zistil všetky vady, ktoré je možné zistiť pri vynaložení obvyklej starostlivosti.

3 Zodpovednosť za vady a záruka za akosť

- 3.1 Pravidlá reklamačného konania podľa týchto VOP a reklamačného poriadku platia zhodne ako pre reklamáciu väd dodaného tovaru, za ktoré spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. zodpovedá zo zákona, tak pre reklamáciu väd tovaru, za ktorého akosť spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. prevzala záruku nad rámec zákona. K reklamácií je nutné predložiť doklad o zaplatení a dodaní tovaru, ktorého vady sú reklamované, v opačnom prípade bude musieť Spotrebiteľ v prípade pochybností preukázať iným spôsobom, že reklamovaný tovar nadobudol od spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.
- 3.2 Spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. poskytne na tovar záruku za akosť, ktorou preberá záväzok, že dodaný tovar bude po stanovenú dobu spôsobilý pre použitie k dohodnutému alebo obvyklému účelu, tzn., že dodaný tovar si zachová dohodnuté alebo obvyklé vlastnosti.

3.3 Záručné doby na tovar sú stanovené nasledovne:

- **60 mesiacov na mechanické vlastnosti profilov** (zjavná strata - zmena farebnosti, či estetiky povrchovej úpravy oproti dodanému stavu)

- **60 mesiacov na dverné výplne** (deformácia pohľadových vrstiev výplne, orosenie v medzisklennej dutine presklenej časti výplne, zjavná strata - zmena farebnosti, či , estetiky povrchovej úpravy oproti dodanému stavu
- **60 mesiacov na izolačné sklá** (orosenie v medzisklennej dutine izolačného zasklenia , korózia nízkoemisívnej vrstvy)
- **36 mesiacov na mechanické vlastnosti kovania** (platí pri riadnom zaobchádzaní a bežnej údržbe, opísanej návode na používanie, zabudovanie a údržbu)
- **24 mesiacov na príslušenstvo dodávané ku výrobkom** (napr. tieniaca technika, parapety, siete proti hmyzu, a podobne)
- **24 mesiacov na montážne práce** (platí v prípade, ak montáž bola súčasťou objednávky - bod 3.8 týchto všeobecných obchodných podmienok)
- **6 mesiacov na opravy omietok po montáži okien**
- **ostatné nevymenované vlastnosti tovaru majú záručnú dobu v rozsahu všeobecne platných právnych predpisov.**

3.4 Záručná doba začína plynúť dňom prevzatia tovaru, ak niektoré ustanovenie Zmluvy, alebo týchtoVOP a reklamačného poriadku neustanovuje inak.

3.5 Z možnosti uplatnenia reklamácie sú vylúčené vady, ktoré vznikli:

- mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, nevhodným užívaním stavebného výrobku, nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, ktoré boli zapríčinené Spotrebiteľom alebo treťou osobou, tiež ak bol tovar vystavený chemicky agresívnemu prostrediu, vysokej teplote elektrickému alebo magnetickému poľu, alebo ak bol ošetrovaný nevhodnými čistiacimi prostriedkami
- užívaním tovaru v podmienkach, ktoré môžu navodiť fyzickú či chemickú nerovnováhu v nadväznosti na vlastnosti stavby ako celku (napr. vady projektu, alebo materiálov použitých pri stavbe) a v závislosti na špecifických miestnych podmienkach (napr. zvýšená vlhkosť, prašnosť, emisie, oplechovanie medeným plechom v blízkosti výplní otvorov a podobne)
- Poškodením ktoré bolo spôsobené vplyvom porúch stavebnej konštrukcie (statické zaťaženie zabudovaných výplní otvorov zo strany stavby, vlastnou váhou okolitých stavebných konštrukcií, sadanie stavby, nestabilita nadokenných prekladov, drevenej obvodovej konštrukcie a podobne)
- vyššou mocou (hlavne požiar, krupobitie, záplavy, zemetrasenie a podobne).

3.6 Z možnosti uplatnenia reklamácie sú taktiež vylúčené vady tovaru, pokiaľ bol s nimi Spotrebiteľ preukázateľne oboznámený a bola mu poskytnutá zľava z titulu týchto vád. Obdobne to platí aj pre uplatnenie reklamácie na vady stavebných a montážnych prác.

- 3.7 Z možnosti uplatnenia reklamácie sú taktiež vylúčené vady tovaru, ktoré majú pôvod v nevhodných pokynoch a požiadavkách (najmä nevyhovujúce technické alebo rozmerové riešenie) Spotrebiteľa a Spotrebiteľ bol písomne upozornený na nevyhovujúce riešenie a hroziace vady v cenovej ponuke, resp. pred potvrdením objednávky a napriek tomu Spotrebiteľ na takomto riešení trval, to znamená, že tento Tovar objednal.
- 3.8 Pokiaľ spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. nevykonala montáž tovaru (montáž nebola súčasťou dodávky zo strany spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.), spotrebiteľ si nemôže uplatniť nároky z väd, ktoré vyplývajú z nesprávnej montáže.
- 3.9 Práva zo zodpovednosti za vady tovaru 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.
- 3.10 Bližšie sú zásady posudzovania a vybavovania reklamácií uvedené v čl. 5 týchto VOP a reklamačného poriadku.

4 Uplatnenie a vybavenie reklamácie

- 4.1 Spotrebiteľ je povinný uplatniť vady tovaru bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia vady alebo odo dňa, kedy vada mohla byť pri náležitej starostlivosti zistená.
- 4.2 Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu osobne v pracovných dňoch od 8:00 do 15:30 hod. na reklamačnom mieste ktorým je reklamačné oddelenie v sídle OKNO-TRADE, s.r.o., na adrese Priemyselná 1 Trnava, alebo písomne. Pri uplatnení reklamácie Spotrebiteľ predloží doklad o kúpe tovaru vystavený spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. (inak v prípade pochybností musí Spotrebiteľ preukázať, že sa jedná o tovar nadobudnutý od spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.). Pri uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný uviesť zistenú vadu a opísať ako sa zistená vada prejavuje. O reklamovanej vade je vhodné predložiť fotodokumentáciu. Pri uplatnení reklamácie je Spotrebiteľ povinný označiť nárok podľa bodu 4.6 týchto VOP a reklamačného poriadku, ktorý v dôsledku výskytu vady uplatňuje. V prípade, že vada má byť odstránená opravou tovaru, ktorý je zabudovaným stavebným výrobkom, oznámi Spotrebiteľ adresu nehnuteľnosti, v ktorej je výrobok zabudovaný. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. je povinná vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Spotrebiteľ môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. 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 iné neodstrániteľné vady, má Spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny veci.
- 4.3 Spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení

reklamácie sa nemusí doručovať, ak Spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

4.4 V prípade akýchkoľvek otázok súvisiacich s uplatnením reklamácie je Spotrebiteľ oprávnený kontaktovať reklamačné oddelenie spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.

4.5 Spotrebiteľ je oprávnený preveriť stav svojej reklamácie priamo na reklamačnom oddelení spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o., alebo prostredníctvom e - mailovej adresy okno-trade@okno-trade.sk

4.6 Reklamácia Spotrebiteľa bude vybavená najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia Spotrebiteľom. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo odôvodnené zamietnutie reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie, bez toho, aby bola reklamácia vybavená, má Spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

4.7 Spotrebiteľ berie na vedomie, že v prípade, ak úmyselne uplatní u spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. reklamáciu, o ktorej vie, že je neopodstatnená (zásady posudzovania reklamácií sú súčasťou týchto všeobecných obchodných podmienok - ods. 5), pretože ide o vady vzniknuté za okolností uvedených v bode 3.5 až 3.8 v spojení s čl. 5 týchto VOP a reklamačného poriadku, za ktoré spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. nezodpovedá, môže si spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. uplatniť u Spotrebiteľa nárok na náhradu škody, ktorá jej postupom Spotrebiteľa v súvislosti s uplatnením reklamácie vznikla.

5 Všeobecne platné zásady posudzovania reklamácií

5.1. VLASTNOSTI VÝPLNÍ OTVOROV (plastové, hliníkové okná a dvere)

Vlastnosti výrobkov sú definované vo vyhlásení o zhode, ktoré vydáva výrobca.

5.2. PLASTOVÉ A HLINÍKOVÉ PROFILY (rámy a krídla)

Reklamovateľnými vadami sú výhradne vady, ktoré bránia plnohodnotnému využívaniu stavebného výrobku a zhoršujú jeho vlastnosti. Posúdenie oprávnenosti reklamovanej vady vychádza z nasledujúcich zásad:

- A) Optické vady na interiérovom i exteriérovom povrchu sú posudzované zo vzdialenosti min. 2 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu, či pohľadu na konštrukciu. Posudzuje sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla (napr. priame slnečné žiarenie). Osvetlenie pri posudzovaní vady z interiéru, musí zodpovedať štandardnému osvetleniu miestnosti pri jej bežnom užívaní. Vady, ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú viditeľné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že vady akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou než 0,5 mm sú prípustné, lebo ich spravidla nie je možné voľným okom rozoznať).

- B) Bodové a plošné poškodenia povrchu rámu alebo krídel, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti rôzneho druhu a dôvodu vzniku sú prípustné, pokiaľ nebudú viditeľné pri posúdení podľa podmienok z bodu A), podkapitoly 5.2.

- C) Škrabance a vrypy sú rovnako prípustné, avšak len v prípade, že súčet ich dĺžok na jednom hliníkovom prvku je menej ako 90 mm a za predpokladu, že nebudú viditeľné pri posúdení podľa podmienok z bodu A), podkapitoly 5.2.
- D) Pri posudzovaní priehybu profilov, pred i po zabudovaní, sa vychádza z noriem STN 73 3134 a STN 74 6210. Odchýlka krídla a/alebo rámu od priamosti nesmie byť väčšia ako 1mm na 1m ktorejkoľvek dĺžky vlysu. Priehyb vlysov rámov a/alebo krídel okien a dverí sa meria oceľovým pravítkom dĺžky 1 meter. Odchýlka od priamosti nesmie ovplyvniť vyhlásené vlastnosti výrobku.
- E) Pri ohýbaní plastových a hliníkových profilov môže v technologickom procese ohýbania dôjsť k miernym deformáciám pohľadových plôch profilov, tieto deformácie však nie sú dôvodom k reklamácií.
- F) V rohových zvaroch nesmú byť viditeľné zostatky rozstrapkanej laminovacej fólie, alebo biele miesta. Za vadu nemožno považovať stav, kedy sú biele miesta zvarov zafarbené krycou farbou, alebo voskom. Pre posudzovanie týchto optických väd sa v celom rozsahu použijú pravidlá uvedené v bode A), podkapitoly 5.2.
- G) Rohové spoje a T-spoje profilov u výrobkov musia byť vyhotovené čo najestetickéjšie, vždy však v súlade so systémovou dokumentáciou dodávateľa profilov. Pre posudzovanie optických väd sa v celom rozsahu použijú pravidlá uvedené v bode A), podkapitoly 5.2. Za vadu nemožno považovať stav, kedy budú miesta spojov profilov vykazovať rozdiely vo výške profilu menšie ako 1 stotina výšky profilu, alebo ak budú spoje hliník. profilov vykazovať medzeru užšiu ako 0,5 mm.
- H) Nenalakovanie, resp. nedolakovanie izolačných mostíkov a iných nepohľadových plôch profilov v uzavretom stave krídel, nemožno považovať za reklamovateľnú vadu.
- I) Nerovnosti medzi zasklievacími lištami v rozmedzí menšom ako 0,5 mm nemožno považovať za reklamačnú vadu.
- J) Medzery medzi krycími lištami na fasádnych prvkoch medzi sebou, alebo na styku vodorovnej so zvislou lištou, nemožno považovať za reklamovateľnú vadu. Jedná sa o predpísané konštrukčné riešenie pre oddielovanie hliníkových profilov.
- K) Anodická oxidácia (eloxovanie) hliníka môže mať od jednotlivých dodávateľov, alebo z jednotlivých výrobných dávok mierne odlišný odtieň. Toto nemožno považovať za reklamovateľnú vadu.
- L) Anodická oxidácia (eloxovanie) je povrchová úprava, ktorá je nestála voči všetkým zásaditým stavebným materiálom (vápno, malta, omietky,...). Preto pri znečistení rámov na stavbe môže dôjsť ku zásadným a nevratným zmenám povrchu materiálov (škvrnny, fľaky). Tieto zmeny nie je možné uplatniť ako reklamáciu.
- M) Tzv. extruzné čiary na povrchu hliníkových profilov nemožno považovať za reklamovateľnú vadu.
- N) Farby ako RAL 9006 a RAL 9007 a mnohé iné sú vyrábané a dodávané v rôznych farebných odtieňoch (mutáciách). Preto v prípade rôznych dodávateľov komponentov na výrobok, nie

je možné zabezpečiť identické odtiene týchto farieb pre okenné profily, vodiace profily pre rolety, či žalúzie, siete proti hmyzu, dverné kovanie, alebo vonkajšie parapetné dosky. Rozdielne poddtiene tej istej RAL-farby nemožno preto na tomto tovare/výrobkoch uplatniť ako reklamáciu.

- O) Medzi farebnou RAL - vzorkovnicou natlačenou na papieri a farbou na hliníkovom profile, či plechu môže existovať technicky nevyhnutný farebný rozdiel. Takýto rozdiel však nie je uplatniteľný ako reklamácia.
- P) Vizuálna kvalita povrchovej úpravy hliníkových profilov lakovaním je na interiérovom i exteriérovom povrchu posudzovaná zo vzdialenosti min. 2 m od pozorovaného povrchu a pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu, či pohľadu na konštrukciu. Skúša sa pri difúznom dennom svetle. Osvetlenie pri posudzovaní vady z interiéru musí zodpovedať štandardnému osvetleniu miestnosti pri jej užívaní.
- Q) Farebný odtieň sa vizuálne porovnáva v súlade s normou STN EN ISO 3668.
- R) **Ochrannú pásku z výrobkov je nevyhnutné odstrániť najneskôr do 3 mesiacov po namontovaní výplní. Vplyvom poveternostných podmienok mení ochranná páska svoje vlastnosti, v dôsledku čoho sa dá odstrániť z profilov len veľmi ťažko, alebo vôbec. Táto vada nie je reklamovateľná.**
- S) Povrchové úpravy tvorené farbami so štruktúrovaným povrchom nie je možné polepiť ochrannou páskou, nakoľko na tomto povrchu páska nedrží. Absencia ochrannej pásky u takýchto povrchových úprav preto nie je reklamovateľná.
- T) Vznik kondenzátu na vnútornom povrchu konštrukcie (profily, sklo, kovanie) by podľa STN 73 0540-2 nemal nastať za podmienky, že relatívna vlhkosť vnútorného vzduchu < 50%. Pre normalizované podmienky vnútorného vzduchu, kde interiérová teplota vnútorného vzduchu $\phi_i = 20^{\circ}\text{C}$ a relatívna vlhkosť interiérového vzduchu $\phi_i = 50\%$, je teplota rosného bodu $\phi_{dp} = 9,26^{\circ}\text{C}$. Požadovaná normalizovaná hodnota vnútornej povrchovej teploty výplní otvorov na vylúčenie kondenzácie sa stanoví s uvažovaním priemernej vonkajšej teploty najchladnejšieho mesiaca v roku (január) pre lokalitu budovy podľa STN EN ISO 13790/NA.

5.3. DVERE A DVEROVÉ VÝPLNE

- A) Tesnosť dverí sa posudzuje výhradne v uzamknutom stave, kedy je krídlo riadne pritiahnuté k rámu všetkými uzatváracími bodmi. Netesnosť dverí v uzatvorenom, ale neuzamknutom stave sa preto nepovažuje za vadu.
- B) Prehnutie dverného krídla nie je možné reklamovať v prípade, ak dverná výplň, resp. zasklenie nie je súčasťou dodávky spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. Priehyb dverného krídla, resp. rámu sa posudzuje podľa bodu D), podkapitoly 5.2.

5.4. SKLENÉ VÝPLNE

5.4.1. POSUDZOVANIE VIZUÁLNEJ KVALITY SKLA

- A) Pri posudzovaní vizuálnej kvality zasklenia sa vychádza z normy STN 70 1621 - Požiadavky na vzhľad a rozmery izolačných skiel.
- B) Všeobecne je pri posudzovaní nedostatkov rozhodujúca priehľadnosť tabule, t.j. pozorovanie pozadia a nie výhľad. Okolnosti, za ktorých sa nedostatky prejavujú, nesmú byť umelo vytvárané
- C) Chyby < 0,5 mm sa nezohľadňujú. Rušivé polia nesmú byť väčšie ako 3 mm. Preskúšanie jednotiek zasklenia podľa tabuľky sa vykonáva zo vzdialenosti cca 1 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu v miestnosti. Skúša sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla (napr. priame slnečné žiarenie).
- D) Zasklenie vo vnútri priestorov (vnútorné zasklenie) sa posudzuje pri normálnom (rozptýlenom) osvetlení, ktoré sa predpokladá pre užívanie priestoru, a pod uhlom pozorovania najmä kolmo k povrchu. Pri zasklení, ktoré sa posudzuje zvonka, sa zohľadňuje zvyčajná vzdialenosť pozorovania.
- E) Skúšobné podmienky a vzdialenosti pozorovania sa môžu odlišovať od tých, ktoré sú popísané v normách produktu pre pozorovanie zasklení a nie sú tu zohľadnené. Skúšobné podmienky popísané v týchto normách nie je možné často pre objekt dodržať.

5.4.2.VLASTNOSTI IZOLAČNÝCH SKIEL

Hodnoty vlastností produktu ako napr. vzduchová nepriezvučnosť, tepelné vlastnosti, priepustnosť a reflexia svetelného žiarenia a charakteristiky solárnej energie, ktoré sú udávané pre príslušné funkcie, sa vzťahujú na skúšobné vzorky podľa príslušných zavedených noriem. Pri iných formátoch a skladbách zasklenia, inom spôsobe zabudovania ako aj vonkajšími vplyvmi sa môžu udávané hodnoty a optické dojmy zmeniť.

Nižšie uvedené vlastnosti izolačných skiel sa nepovažujú za reklamovateľné vady:

- A) **Vlastné zafarbenie** - všetky použité materiály na izolačných sklách majú vlastné zafarbenie podmienené surovinou, ktoré môže byť zreteľnejšie s pribúdajúcou hrúbkou, čo sa nepovažuje za reklamovateľnú vadu.
- B) **Pre izolačné sklo so zabudovanými vnútornými mriežkami:**
- Klimatickými vplyvmi (vyplývajúcimi aj z efektu izolačného skla), ako aj pri otrasoch alebo manuálne spôsobenými otrasmi môže dochádzať pri mriežkach ku dočasnému klopkaému zvuku (hrkanie mriežky).
 - Viditeľné rezy po obrábaní a nepatrné odlúpenie farby v oblasti rezu, čo je podmienené výrobou.
 - Odchýlky od pravouhlostí vo vnútri rozdelených polí sa posudzujú so zreteľom na tolerancie výrobku, osadenia a na celkový dojem.
 - Zmeny dĺžok mriežok v dutine izolačného skla, ktoré sú podmienené výraznými zmenami okolitej teploty.

- C) **Viditeľná oblasť okrajového spoja izolačného skla** - vo viditeľnej oblasti okrajového spojenia, a tým mimo svetlej plochy skla, môžu byť pri izolačných sklách rozoznateľné na skle a na dištančnom rámkovú charakteristické znaky z výroby.
- **Poškodenie vonkajších plôch** - pri mechanickom alebo chemickom poškodení vonkajších plôch, ktoré sa zistia až po zabudovaní, je potrebné určiť príčinu. Takéto chyby možno posudzovať aj podľa Tab.1. Pre posúdenie poškodenia platia okrem iného nasledovné normy a smernice STN EN 572 - 2 až 6 a 8, STN EN 1096 - 1, STN EN 1863 - 1, STN EN 12150 - 1, STN EN ISO 12543 - 6, STN EN 14179 - 1, STN 70 1621, STN EN 1279-1 až 4, STN EN 356.

5.4.3. FYZIKÁLNE JAVY

Z posudzovania vizuálnej kvality sú vylúčené fyzikálne javy, ktorým nie je možné zabrániť a ktoré sa na svetlej ploche prejavujú ako:

- A) **Interferenčné javy** - pri izolačnom skle z plaveného skla sa môžu vyskytovať interferencie vo forme spektrálnych farieb. Optické interferencie sú charakteristické javy prekladania dvoch alebo viacerých svetelných vln pri stretnutí na jednom svetelnom bode. Vyznačujú sa viac alebo menej silnými farebnými zónami, ktoré menia svoju polohu tlakom na tabuľu. Interferenčné javy vznikajú náhodne a nedajú sa ovplyvniť.
- B) **Efekt izolačného skla** - izolačné sklo má okrajovým spojom uzavretý objem vzduchu (plynu), ktorého stav je v podstate určený barometrickým tlakom vzduchu, výškou miesta výroby nad normálovou nulou (NN), ako aj teplotou vzduchu v čase a mieste výroby. Zabudovaním izolačného skla v iných výškových polohách pri zmenách teploty a kolísaní barometrického tlaku vzduchu (vysoký a nízky tlak) vznikajú konkávne alebo konvexné vychýlenia jednotlivých tabúľ a tým aj optické skreslenia. Aj viacnásobné zrkadlenia sa môžu vyskytnúť rozdielne silno na povrchoch izolačných skiel. Výraznejšie môžu byť viditeľné tieto zrkadlové obrazy vtedy, keď je napr. pozadie zasklenia tmavé, alebo keď sú tabule povlakované. Tento jav je fyzikálna zákonitosť všetkých jednotiek izolačného skla.
- C) **Anizotropia** - vznikajú pri sklách, ktoré boli tepelne spracované. Vyplyvajú z rozdielneho vnútorného napätia. Pri polarizovanom svetle a/alebo pri pozorovaní cez polarizované sklá je možné vnímať kruhy alebo pruhy tmavých farieb v závislosti od uhla pohľadu. Polarizované svetlo existuje v normálnom dennom svetle. Veľkosť polarizácie závisí na počasí a na stave slnečného žiarenia. Dvojitý lom sa prejavuje silnejšie pod šikmým uhlom pohľadu alebo aj na plochách skla, ktoré sú v rohoch spojené.
- D) **Kondenzácia na vonkajších plochách (tvorba kondenzovanej vody)** - pri izolačných sklách s vysokou izolačnou schopnosťou sa môže prechodne vytvoriť skondenzovaná voda na vonkajšom povrchu skla, keď je vonkajšia relatívna vlhkosť vzduchu vysoká a teplota vzduchu je vyššia ako je teplota povrchu tabule.
- E) **Rozdielna zmáčavosť povrchu vlhkého skla** - rozdielna zmáčavosť povrchu vlhkého skla na vonkajšej strane izolačného skla môže byť viditeľná napr. kvôli odtlačkom prstov, valcov, etikiet, papierových žiliek, vákuových prísaviek, zvyškom tesniacej hmoty, stopami silikónu, leštidlami, antiadhéznymi prostriedkami alebo vplyvom prostredia... Pri vlhkom povrchu skla dôsledkom skondenzovanej vody, dažďa, alebo vody pri čistení, sa rozdielna zmáčavosť stáva viditeľnou.

Vady skla, zapríčinené uvedenými fyzikálnymi javmi, nie je možné uplatniť ako reklamáciu., resp. táto reklamácia nebude posúdená ako opodstatnená.

5.4.4. " SAMOVOĽNÉ " PRASKANIE SKLA

K tomuto javu dochádza z nasledovných príčin, ktorých vzniku je v maximálne možnej miere potrebné predchádzať:

- A) Pri skladovaní izolačných skiel na priamom slnečnom žiarení. Je nevyhnutné konštrukcie, ako aj zasklenia skladovať na suchom, krytom mieste, ktoré je chránené pred poveternostnými vplyvmi a priamym slnečným žiarením.
- B) Ak sa pri otvorení výplňovej konštrukcie dostanú dve, alebo viaceré sklá do polohy, keď sú navzájom rovnobežne a vytvoria medzi sebou úzku nevetranú, alebo ťažko vetranú vzduchovú medzeru dochádza k vytváraniu zón akumulácie tepelnej energie. Toto teplo spôsobuje nepriaznivé namáhanie skla. Medzi takéto výplňové konštrukcie patria zdvižno-posuvné a sklopno-posuvné portály a zhrňovacie dvere. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdým.,
- C) Ak je vykurovacie teleso vo vzdialenosti menšej ako 300 mm od skla. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdým.
- D) V prípade čiastočného zatienenia plochy skla pri intenzívnom slnečnom žiarení. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdým.
- E) Pri ukladaní rôznych predmetov, ako tepelnej izolácie, nábytku, rastlín, stavebného materiálu a podobne, príliš blízko ku sklu. Dochádza k vytvoreniu ťažko vetranej vzduchovej medzery s obmedzeným odvodom kumulovaného tepla. Sklo môže prasknúť tepelným lomom. Preto sa v takomto prípade odporúčajú všetky sklá nahradiť sklom tepelne tvrdým.
- F) Vplyvom rozdielnych atmosférických tlakov medzi miestom výroby a miestom zabudovania skla. Každé zasklenie, ktoré je plánované zabudovať do nadmorskej výšky vyššej než 900 m nad morom, je potrebné špecifikovať už pri cenovom dopyte a následne aj pri objednávke.
- G) Samovoľná explózia bezpečnostného kaleného skla ESG. Jedná sa o explóziu skla ESG vplyvom zhluku sulfidu nikelnatého, čo je nekontrolovateľný, náhodný a nepredvídateľný proces, na ktorý nie je možné uplatniť reklamáciu.
- H) V prípade zle nadimenzovaného izolačného skla. Z tohto dôvodu je potrebné dodržať doporučené rozmery a skladby izolačných skiel uvedených v podkapitole 5.4.7.

Na žiadne prasknuté a rozbité sklo z dôvodov ako je uvedené vyššie nebude môcť byť uplatnená reklamácia po dátume jeho prevzatia (ktoré je potvrdené podpisom Dodacieho listu alebo Odovzdávacieho protokolu, resp. táto reklamácia nebude posúdená ako opodstatnená. Výnimku z tohto ustanovenia predstavujú vady izolačných skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla, a to ale len v prípade, ak tieto boli súčasťou dodávky spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.

5.4.5. POŽIADAVKY NA ZASKLIEVANIE

Aby sa predišlo poškodeniu skla je potrebné dodržiavať nasledovné podmienky zasklievania:

- A) Zasklievacia drážka musí byť zbavená všetkých nerovností, ktoré by mohli prísť do styku s izolačným sklom. Musí byť suchá, zbavená prachu a iných nečistôt, ktoré by mohli znížiť priľnavosť tesniacich materiálov, alebo jej úplne zabrániť.
- B) Izolačné sklá sa ukladajú na zasklievacie mostíky a podložky v zmysle požiadaviek definovaných v spracovateľských príručkách výrobcu profilového systému.

Vady izolačných skiel spôsobené nesprávnou prípravou zasklievacej drážky a nesprávnym vypodložením skla nebude možné považovať za reklamovateľné v prípade, ak neboli súčasťou dodávky spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.

5.4.6. DOPORUČENÉ ROZMERY A SKLADBA IZOLAČNÉHO SKLA

Pri voľbe zloženia izolačného skla je potrebné brať do úvahy veľkostné obmedzenia (maximálna výška, maximálna šírka, maximálna plocha skla) definované výrobcom izolačného skla.

5.5 KOVANIE

Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené mechanickým poškodením, neodborným nastavením, nesprávnou údržbou, alebo nevhodnou manipuláciou, nedodržaním návodu na obsluhu a údržbu, zapríčinené Spotrebiteľom alebo treťou osobou.

Predpokladom zachovania funkčných vlastností kovania je jeho pravidelná údržba a predovšetkým jeho nastavenie (min. 1x ročne). Keďže potreba nastavenia kovania nie je vada, ale súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie, resp. táto reklamácia nebude posúdená ako opodstatnená.

5.6 SAMOZATVÁRAČ

Samozatvárač si vyžaduje okrem bežnej údržby aj prestavenie medzi zimným a letným režimom (2x ročne). Keďže potreba nastavenia samozatvárača nie je vada, ale súčasťou jeho údržby, nemôže byť predmetom reklamácie, resp. táto reklamácia nebude posúdená ako opodstatnená.

5.7. ŽALÚZIE

Ako reklamovateľné vady žalúzií nebudú uznané následné vady (vo všeobecnosti ide o vznikajúce v dôsledku zlého používania):

- A) bežné čiastkové, alebo celkové opotrebenie výrobku
- B) nedoklápanie pásov
- C) predranie pásov
- D) mechanické poškodenie jednotlivých prvkov tvoriacich žalúzie
- E) pretrhnutá retiazka ovládania
- F) šikmý chod mimo tolerancií - maximálny rozdiel výšok $\pm 5\text{mm}$

5.8. VNÚTORNÉ A VONKAJŠIE PARAPETY

Reklamovateľnými vadami sú vady, ktoré bránia plnohodnotnému využívaniu parapetu. Posúdenie oprávnenosti reklamačnej vady vychádza z nasledujúcich zásad:

- A) Mechanické poškodenia a optické vady sú posudzované zo vzdialenosti cca 1 m od pozorovaného povrchu pod uhlom pozorovania, ktorý zodpovedá všeobecnému používaniu v miestnosti. Skúša sa pri difúznom dennom svetle (napr. pri zamračenej oblohe) bez priameho protisvetla. Vady, ktoré pri posúdení za týchto podmienok nebudú zjavné, nie sú reklamovateľné (všeobecne platí, že vady akéhokoľvek charakteru s veľkosťou menšou ako 0,5 mm sú prípustné, lebo ich spravidla nie je možné voľným okom rozoznať).
- B) Bodové a plošné poškodenia povrchu okenného parapetu a vady, ako napr. škrabance, farebné zmeny alebo povrchové nerovnosti rôzneho druhu a dôvodu vzniku, sú prípustné, pokiaľ ich najväčší rozmer je menší ako 3 mm a ich počet nepresiahne 5 ks na jednom prvku.

5.9. SIETE PROTI HMYZU

Ako reklamovateľné vady sietí proti hmyzu nebudú uznané následné vady (vo všeobecnosti ide o poškodenie a dysfunkcie vznikajúce v dôsledku zlého použitia):

- A) bežné opotrebenie výrobku (zodratie laku, prehnutie sieťoviny, strata funkčnosti upevňovacích kolíkov pri častom odímaní pevnej siete a podobne)

5.10. STAVEBNÉ A MONTÁŽNE PRÁCE

- A) V prípade, že Spotrebiteľ kúpi výrobky od spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o. bez montáže, nie sú vady výrobkov vzniknuté nesprávnou montážou reklamovateľné.
- B) Ako reklamáciu nie je možné uznať vady / škody, spôsobené zásahmi alebo pôsobením Spotrebiteľa nižšie uvedenými činnosťami :
 - odstránenie podkladových profilov a kotviacich prvkov,
 - odstránenie montážnych nosných a dištančných podložiek spod i po obvode výplňovej konštrukcie pri následných stavebných prácach po ukončení montáže,
 - znečistenie konštrukcií maltou, vápnom, omietkami,
 - vŕtanie do profilov za účelom prevedenia kábla, alebo upevnenia iných konštrukcií,
 - vypodkladanie otvorených okenných, či dverných krídiel hranolmi, tehliami, doskami tak, že dôjde k ich mechanickému poškodeniu,
 - poškodenie plochy profilov, alebo skla iskrami karbobrúsky,
 - čistenie profilov, resp. skla nevhodnými prostriedkami,
 - nezabezpečením otvoreného krídla proti náhlemu a prudkému nárazu na rám konštrukcie, alebo ostenie otvoru.
 - zaťažením namontovaných výplní otvorov dodatočnými namáhaniami zo strany stavby (sadaním stavby, priehybom nadokenných prekladov a prievlakov, krútením, priehybmi a nestabilitou drevenej staveb. konštrukcie, do ktorej sa okná, dvere namontovali a pod.)

6. MIMOZÁRUČNÝ SERVIS

- A) Mimoszáručný servis je platená služba a zahŕňa:

- odstraňovanie vád, za ktoré nezodpovedá spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o.
- odstraňovanie vád v záručnej dobe, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa týchto VOP a Reklamačného poriadku, alebo vád reklamácia ktorých bola odmietnutá,
- opravy po uplynutí záručnej doby,
- ostatné služby ponúkané servisným oddelením (nastavenie kovania, nastavenie samozatvárača a podobne).

B) Služba je poskytovaná podľa platného cenníka spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.

Objednávky na mimozáručný servis je možné zaslať na adresu okno-trade@okno-trade.sk s uvedením (číslo zákazky, pod ktorým sú výrobok/tovar/služba v spol. OKNO-TRADE, s.r.o. evidované, číslo položky, presný písomný opis vady, fotodokumentácia vady (ak je k dispozícii), meno a telefonický kontakt na zákazníka, v prípade podania objednávky predajcom, adresu, kde je potrebné mimozáručný servis vykonať)

7. Poučenie o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov

7.1 Účelom tohto poučenia je informovať Spotrebiteľa o možnosti a podmienkach alternatívneho riešenia sporov medzi spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. a Spotrebiteľom.

7.2 Alternatívnym riešením sporu je postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého cieľom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho stranami, t.j. medzi Spotrebiteľom a spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. Spotrebiteľ môže svoj spor so spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. riešiť prostredníctvom alternatívneho riešenia sporov.

7.3 Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. so žiadosťou o nápravu, ak nie je spokojný so spôsobom, ktorým spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. porušila jeho práva. Spotrebiteľ má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu (ďalej len „návrh“) subjektu alternatívneho riešenia sporov, ak spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. na žiadosť podľa prvej vety tohto odseku odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania.

7.4 Príslušným orgánom (subjektom) alternatívneho riešenia sporov je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenská obchodná inšpekcia, na ktorú sa môže Spotrebiteľ obrátiť alebo iný subjekt, ktorý sa nachádza v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnený na stránke Ministerstva hospodárstva SR – <http://www.mhsr.sk>

7.5 Návrh musí obsahovať:

- a) meno a priezvisko Spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt, ak ich má
- b) presné označenie druhej zmluvnej strany – spoločnosti OKNO-TRADE, s.r.o.
- c) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností
- d) označenie, čoho sa Spotrebiteľ domáha
- e) dátum, kedy sa Spotrebiteľ obrátil na spoločnosť OKNO-TRADE, s.r.o. so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo so spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. bol bezvýsledný
- f) 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) zák. č. 391/2015 Z.z.

7.6 K návrhu Spotrebiteľ priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti uvedené v návrhu. Návrh možno podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice. Na podanie návrhu môže Spotrebiteľ využiť formulár, ktorého vzor je uvedený v prílohe č. 1 týchto VOP a reklamačného poriadku a ktorý je dostupný aj na webovom sídle ministerstva a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov.

7.7 Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://www.soi.sk/sk/Alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov.soi>

7.8 Spotrebiteľ môže spor medzi ním a spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o. riešiť aj prostredníctvom ODR platformy. Spotrebiteľ sa môže o podmienkach a platforme ODR alternatívneho riešenia sporov informovať na: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

8. Záverečné ustanovenia

8.1 Tieto VOP a reklamačný poriadok tvoria neoddeliteľnú súčasť Zmluvy a vo vzťahu ku Spotrebiteľovi sa uplatňujú odo dňa uzavretia Zmluvy medzi spoločnosťou OKNO-TRADE, s.r.o.. a Spotrebiteľom.

Príloha : vzor formuláru na podanie návrhu v zmysle bodu 7.6.

V Trnave, dňa 01.01.2019

PRÍLOHA 1

NÁVRH NA ZAČATIE ALTERNATÍVNEHO RIEŠENIA SPORU

Údaje o spotrebiteľovi

meno a priezvisko:

bydlisko:

adresa na doručovanie:

emailová adresa:

telefonický kontakt:

Údaje o predávajúcom

obchodné meno/názov:

miesto podnikania/sídlo:

identifikačné číslo:

emailová adresa:

webová stránka:

telefonický kontakt:

Detaily prípadu

dátum nákupu/podpisu zmluvy:

dátum dodania:

miesto nákupu:

cena tovaru alebo služby:

spôsob platby¹:

spôsob predaja²:

¹ Napríklad bankový prevod, hotovosť, šek, kreditná karta alebo debetná karta.

² Napríklad predajňa, elektronický obchod, iný predaj na diaľku (napr. ponukový katalóg, telefón), podomový predaj, predajná akcia, trh/veľtrh, aukcie alebo internetové aukcie.

dátum uplatnenia reklamácie:

dátum vybavenia reklamácie:

dátum uplatnenia žiadosti spotrebiteľa o nápravu:

Opis rozhodujúcich skutočností vrátane uvedenia informácie, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný (v prípade potreby pridajte ďalší list papiera)

Označenie, čoho sa spotrebiteľ domáha

Dolupodpísaný vyhlasujem, že som vo veci nezaslal rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, vo veci nerozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu okrem ukončenia z dôvodu vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.

Dátum

Podpis