Reklamačný poriadok Pro Designe, s.r.o.

1. Všeobecné ustanovenia

1.1 Reklamačný poriadok (ďalej len RP) je neoddeliteľnou súčasťou **Všeobecných obchodných podmienok** (ďalej jen „VOP“) predávajúceho Pro Designe, s.r.o., IČO 36 257 095, so sídlom 1. mája 105, Liptovský Mikuláš 031 01, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, vložka č. 55562/L, tel.: + 421 918 782 485, e-mail: office@prodesigne.sk (ďalej len „predávajúci“ alebo „Pro Designe“), a opisuje postup, akým spôsobom pristupovať pri reklamácii tovaru nadobudnutého od predávajúceho.

1.2 Kupujúci, je povinný sa zoznámiť s RP ešte pred objednaním tovaru. Zároveň kupujúci berie na vedomie, že je povinný poskytnúť Pro Designe potrebnú súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty adekvátne predlžujú o čas, v ktorom kupujúci neposkytol požadovanú súčinnosť.

1.3 Uzavretím kúpnej zmluvy kupujúci súhlasí s týmto RP. Definície pojmov obsiahnuté v tomto RP majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tento RP pojem nedefinuje, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.

2. Definovanie pojmov

2.1 Výrobky ponúkané predávajúcim sú z hľadiska možnosti montáže a demontáže obvykle rozdeľované takto:

a) Výrobky s jednorazovou montážou, bez možnosti nedeštruktívnej demontáže - sú súčasťou doporučeného systémového riešenia podlahového alebo stropného vykurovania objektov, alebo uložené pod pevnou komunikáciou a boli už zakryté ďalšími stavebnými konštrukciami alebo krytinami, alebo sú umiestnené na streche objektu (infra rohože, infra fólie, odporové rohože, odporové káble odporové fólie, rekuperácia, fotovoltika),
b) Výrobky s opakovateľnou montážou a demontážou (infrapanely, termostaty, infražiariče, príslušenstvo),
c) Služby,

2.2 Predávajúci je povinný dodať predmet kúpy v predpísanej resp. schválenej akosti, pokiaľ je záväzne stanovená resp. pokiaľ to vyplýva zo zvláštnych predpisov, alebo v akosti uvádzanej výrobcom. Ak akosť výrobku nie je predpísaná, schválená resp. uvádzaná, potom je predávajúci povinný dodať výrobok v akosti obvyklej.

2.3 Poskytovateľom záruky je predávajúci

2.4 Na doklade o kúpe musí byť uvedený dátum predaja a jednoznačná identifikácia typu výrobku

2.5 Návod na inštaláciu môže byť v podobe zjednodušeného obrázkového návodu

2.6 Návod na inštaláciu a Návod na použitie môže byť zlúčený do jedného dokumentu

2.7 Servisný protokol musí obsahovať jednoznačnú identifikáciu výrobku, popis poruchy, spôsob jej odstránenia a zoznam dielov, ktoré boli v rámci opravy vymenené za nové

2.8 Dňom prevzatia, pri zásielkach zaslaných verejnou prepravnou službou, je dátum prevzatia od verejnej prepravnej služby

2.9 Držiteľ "Osvedčenia o odbornej spôsobilosti v elektrotechnike" podľa vyhl. MPSVR SR č. 508/2009 Z. z. §22 – samostatný elektrotechnik

2.10 Pokiaľ nebude záručný list k dispozícií alebo v ňom nebude uvedený dátum inštalácie, začína záručná lehota dňom prevzatia kupujúcim

3. Neoddeliteľné súčasti výrobku

3.1 Doklady dodávané predávajúcim s výrobkom:

1) Doklad o zaplatení (faktúra) – všetky výrobky,
2) Záručný list,
3) Návod na inštaláciu,
4) Návod na použitie - všetky výrobky,
5) Reklamačný list - pri záručných aj pozáručných opravách výrobku (stačí jeho umiestnenie na stránke www.prodesigne.sk),

4. Vady predmetu kúpy pri doručení

4.1 Predávajúci zodpovedá za to, že predmet kúpy má po dobu záručnej doby dohodnuté vlastnosti podľa platnej dokumentácie vydanej výrobcom, ktorá bola resp. mala byť použitá pri výrobe predmetu kúpy, ako aj predmet kúpy má po túto dobu vlastnosti obvyklé. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predmet kúpy pri jeho prevzatí kupujúcim.

4.2 Kupujúci je povinný pri preberaní predmetu kúpy ho skontrolovať. Pri doručení predmetu kúpy verejnou prepravnou službou (viď VOP) je kupujúci oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je úplná podľa prepravného protokolu, alebo je viditeľne poškodená. Pokiaľ neúplnú/poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je povinný urobiť záznam do preberacieho protokolu (prepravného protokolu) a vykonať zápis o škode s dopravcom. Ak ide o zjavne neviditeľné poškodenie alebo neúplnosť zásielky, zistenú až po vydaní dopravcom a rozbalení, je kupujúci povinný okamžite kontaktovať dopravcu a spísať dodatočný zápis o škode. Kupujúci je povinný umožniť prepravnej službe presvedčiť sa u príjemcu o rozsahu poškodenia, prípadne vyvinúť spoluprácu k spísaniu dodatočného zápisu o škode. Pri spisovaní (dodatočného) zápisu o škode sa kupujúci dohodne s dopravcom, či a v akom rozsahu je možné so zásielkou manipulovať. Súčasne o tejto skutočnosti informuje predávajúceho.

4.3 Ak zistí kupujúci pri preberaní predmetu kúpy vady, je povinný na tieto vady okamžite upozorniť predávajúceho e-mailovou formou. Ak zásielku pri preberaní neskontroluje, môže nároky z vady predmetu kúpy, ktoré by zistil, keby zásielku skontroloval, uplatniť len pokiaľ preukáže, že tieto vady mal predmet kúpy už pri prechode nebezpečia škody na predmet kúpy.

5. Záručná doba

5.1 Ako doklad o záruke vystavuje predávajúci ku každému zakúpenému tovaru nákupný doklad (faktúra) so zákonom uvedenými všetkými potrebnými údajmi pre uplatnenie záruky (najmä názov tovaru, dĺžka záruky, cena, množstvo prípadne sériové číslo).

5.2 V niektorých prípadoch môže predávajúci poskytnúť záruku písomnou formou (záručný list). Štandardne však, ak to umožňuje povaha veci, vydáva predávajúci namiesto záručného listu kupujúcemu doklad o zakúpení veci obsahujúci uvedené údaje.

5.3 Predávajúci v záručnom liste, alebo v návode na montáž zrozumiteľným spôsobom vysvetlí obsah záruky, uvedie jej rozsah, podmienky, dobu platnosti a spôsob, akým je možné uplatniť nároky z nej plynúce.

5.4 Prípadná predĺžená záruka musí byť vždy v súlade so záručnými podmienkami danými výrobcom.

5.5 Na výrobky, ktoré nie sú uvedené v kapitole 5.6 je poskytovaná štandardná záručná lehota 24 mesiacov. Na servisné práce a opravy vykonané na predmete kúpy po uplynutí jeho záručnej lehoty je poskytovaná záručná lehota 6 mesiacov. Pri vybraných výrobkoch môže byť poskytnutie záruky podmienené, vykonaným meraním predpísaným v záručnom liste, pričom protokoly o meraní sú následne súčasťou záručného listu. Vyplnenie a potvrdenie záručného listu musí byť vykonané osobou s potrebnou kvalifikáciou, ktorá je na tento účel poverená Predávajúcim. Kópia dokladu (osvedčenia) preukazujúceho odbornú spôsobilosť kvalifikovanej osoby k dátumu inštalácie, musí byť uschovaná a predložená pri uplatnení záruky.

5.6. Predávajúci môže poskytovať na niektoré ponúkané výrobky predĺženú záruku:

1) 6 rokov na systémy Etherma – odporové káble a rohože a odporové fólie, ktoré sú súčasťou doporučeného systémového riešenia podlahového vykurovania objektov a pre protimrazovú ochranu vonkajších plôch, ktoré sú uložené pod pevnou komunikáciou a boli riadne nainštalované v súlade s inštalačnými pokynmi predávajúceho. Tento druh záruky musí byť vyznačený v záručnom liste. Poskytnutie záruky je podmienené, vykonaným meraním predpísaným v záručnom liste, pričom protokoly o meraní sú následne súčasťou záručného listu. Vyplnenie a potvrdenie záručného listu vykonala osoba s potrebnou kvalifikáciou, ktorá je na tento účel poverená Predávajúcim. Kópia dokladu (osvedčenia) preukazujúceho odbornú spôsobilosť kvalifikovanej osoby k dátumu inštalácie, musí byť uschovaná a predložená pri uplatnení záruky. Nákres uloženia vykurovacích elementov, ktorý je vyžadovaný v záručnom liste, môže byť nahradený fotodokumentáciou, vykonanou v priebehu inštalácie a po inštalácií, ale pred zakrytím ďalšími stavebnými konštrukciami alebo krytinami. Súčasťou záručného listu musí byť aj výrobný štítok produktu s jeho sériovým číslom – odporúčame nalepiť na zadnú stranu protokolu o meraní.
2) 10 rokov na infra rohože a odporové káble, odporové, rohože AL fólie, a infrafólie výhradne značiek Prodesigne, NanoHeat a HeatArt, ktoré sú súčasťou doporučeného systémového riešenia podlahového alebo stropného vykurovania objektov a boli riadne nainštalované v súlade s inštalačnými pokynmi predávajúceho. Poskytnutie záruky je podmienené, vykonaným meraním predpísaným v záručnom liste, pričom protokoly o meraní sú následne súčasťou záručného listu. Vyplnenie a potvrdenie záručného listu vykonala osoba s potrebnou kvalifikáciou, ktorá je na tento účel poverená Predávajúcim. Kópia dokladu (osvedčenia) preukazujúceho odbornú spôsobilosť kvalifikovanej osoby k dátumu inštalácie, musí byť uschovaná a predložená pri uplatnení záruky. Nákres uloženia vykurovacích elementov, ktorý je vyžadovaný v záručnom liste, môže byť nahradený fotodokumentáciou, vykonanou v priebehu inštalácie a po inštalácií, ale pred zakrytím ďalšími stavebnými konštrukciami alebo krytinami. Súčasťou záručného listu musí byť aj výrobný štítok produktu s jeho sériovým číslom – odporúčame nalepiť na zadnú stranu protokolu o meraní.
3) 5 rokov na Infrapanely ElboTherm, DigelHeat, Etherma a infražiariče Solamagic (modelová rada S a D), ktoré sú použité na vykurovanie objektov pre bývanie a boli riadne inštalované v súlade s inštalačnými pokynmi predávajúceho.
4) 3 roky na infražiariče Solamagic (modelová rada ECO+).
5) 12 rokov na fotovoltické panely, ktoré boli riadne inštalované v súlade s inštalačnými pokynmi predávajúceho.
6) 12 mesiacov stanovených výrobcom na žiarivky Solamagic, Etherma a HeatArt s max. 5 000 prevádzkovými hodinami počas tohto obdobia. Žiarivky sú spotrebný materiál a teda záruka sa dáva len na obdobie životnosti, ktorú stanoví výrobca.

5.7. Záručná lehota (štandardná aj predĺžená) začína:

- Pri výrobkoch, ktoré sú súčasťou doporučeného systémového riešenia podlahového alebo stropného vykurovania objektov, alebo uložené pod pevnou komunikáciou, dňom vykonania merania pred jeho trvalým uložením potvrdeným na záručnom liste výrobku, najneskôr však 6 mesiacov odo dňa predaja,
- pri fotovoltických systémoch, ktorých montáž realizuje predávajúci, dňom spustenia do prevádzky, najneskôr však 6 mesiacov odo dňa predaja,
- ostatné výrobky - dňom prevzatia tovaru kupujúcim.
- služby dňom realizácie.

6. Reklamácia

6.1 Doklady predkladané pri uplatnení reklamácie:

1. Pri výrobkoch s predĺženou záručnou lehotou: faktúra, vyplnený a potvrdený záručný list s požadovanými prílohami (článok 5.6),
2. Pri výrobkoch s bežnou záručnou dobou: faktúra, ak bol súčasťou dodávky záručný list, tak vyplnený a potvrdený záručný list s požadovanými prílohami.
3. Služby - faktúra, ak bol súčasťou poskytnutej služby servisný protokol, tak aj ten.

6.2. Uplatnenie reklamácie v záručnej lehote:

Kupujúci je povinný vady, ktoré sa vyskytnú na predmete kúpy v záručnej dobe bez zbytočného odkladu od ich zistenia nahlásiť predávajúcemu. Vady sa nahlasujú vyplnením reklamačného formulára, ktorý kupujúci zašle doporučeným listom zaslaným na adresu sídla predávajúceho, alebo doručí osobne v mieste sídla predávajúceho, alebo zaslaním na e-mail predajcu uvedený v RP. Reklamačný formulár je umiestnený na www.prodesigne.sk .

Za okamih oznámenia vady, sa považuje okamih doručenia doporučeného dopisu s oznámením vady v reklamačnom formulári na adresu sídla predávajúceho, alebo okamihom doručenia kupujúcemu odpovede o prijatí e-mailového podania o uplatnení reklamácie. V zázname či liste je kupujúci povinný presne popísať o aký výrobok sa jedná a v čom sa reklamovaná chyby prejavuje. Ďalej je povinný oznámiť predávajúcemu svoje kontaktné údaje vrátane emailu, aby ho mohol predávajúci informovať kupujúceho o vybavení reklamácie. Pokiaľ nebude chyba oznámená v súlade so skutočnosťami uvedenými v predchádzajúcich odstavcoch, nemá kupujúci právo na priznanie nároku z titulu zodpovednosti predávajúceho za chyby.

6.3. Reklamačný postup

Ak sa kupujúci nedohodne s predávajúcim inak, tak s výnimkou výrobkov, ktoré sú súčasťou doporučeného systémového riešenia podlahového alebo stropného vykurovania objektov, alebo uložené pod pevnou komunikáciou a boli už zakryté ďalšími stavebnými konštrukciami alebo krytinami (článok 2.1), zaistí spotrebiteľ odbornú demontáž a doručenie reklamovaného predmetu kúpy do sídla predávajúceho, vzhľadom k čomu je predávajúci povinný zaistiť v pracovnej dobe prítomnosť osoby poverenej na vybavovanie reklamácií.

Predávajúci preverí splnenie všetkých záručných podmienok, skontroluje či uvádzané problémy s výrobkom, na ktoré sa vzťahuje záruka, skutočne existujú, že sa vyskytli v priebehu bežného a normálneho užívania, a že neboli spôsobené nehodou, nesprávnym používaním, zanedbaním, zmenou alebo nesprávnou inštaláciou, prevádzkou, údržbou, opravou alebo testovaním nekvalifikovaným elektrikárom alebo v dôsledku inej príčiny, ktorá sa nachádza mimo zodpovednosť predávajúceho.

Kupujúci je povinný umožniť osobe poverenej predávajúcim prístup na miesto montáže a previesť úkony nevyhnutné k nájdeniu chyby a analýzu príčiny tejto chyby.

Ak ide o oprávnenú reklamáciu, uplatnenú v štandardnej záručnej lehote 24 mesiacov a nejedná sa o výrobky, ktoré sú súčasťou doporučeného systémového riešenia podlahového alebo stropného vykurovania objektov, alebo uložené pod pevnou komunikáciou a boli už zakryté ďalšími stavebnými konštrukciami alebo krytinami (článok 2.1), je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť do 30 dní od prijatia reklamácie.

Ak ide o oprávnenú reklamáciu výrobkov, ktoré sú súčasťou doporučeného systémového riešenia podlahového alebo stropného vykurovania objektov, alebo uložené pod pevnou komunikáciou a boli už zakryté ďalšími stavebnými konštrukciami alebo krytinami (článok 2.1), je predávajúci povinný reklamáciu vybaviť do 30 dní odo dňa, kedy prostredníctvom poverenej osoby overí na mieste montáže, či boli splnené záručné podmienky.

Pri oprávnenej reklamácií musí byť v lehote 30 dní vybavené:

Ak ide o chybu odstrániteľnú, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci môže po vlastnom uvážení namiesto odstránenia chyby vymeniť chybný výrobok, alebo jeho časť za bezchybný.

Pri výrobkoch s jednorazovou montážou (článok 2.1), predávajúci podľa vlastného uváženia vykoná bezplatnú opravu alebo výmenu výrobku. Predávajúci si vyhradzuje právo určiť vhodný spôsob a technické riešenie zamerané na odstránenie technickej chyby takéhoto výrobku. Po odstránení chyby bude podlahová/stropná konštrukcia predávajúcim uvedená do ekvivalentného stavu zodpovedajúceho pôvodnému štandardu prevedenia.

Ak ide o chybu neodstrániteľnú, ktorá bráni tomu, aby výrobok mohol byť riadne užívaný ako vec bez chyby, má kupujúci právo na výmenu výrobku alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tiež právo prislúchajúce kupujúcemu, ak ide síce o chybu odstrániteľnú, ale však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave alebo pre väčší počet chýb vec riadne používať. Odstúpenie od zmluvy uplatňuje kupujúci u predávajúceho.

Ak ide o inú neodstrániteľnú chybu, ktorá ale nebráni v používaniu veci, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Zľavu z ceny si uplatňuje kupujúci u predávajúceho.

Predávajúci vydá kupujúcemu potvrdenie o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, vrátane potvrdenia o vykonaní opravy a dobe jej trvania, prípadne odôvodnenie zamietnutia reklamácie, a to v "Oznámení o vybavení reklamácie". Toto oznámenie predávajúci zašle na niektorý kontaktný údaj z tých, ktoré mu dal kupujúci pri uplatnení reklamácie. Deň, kedy spotrebiteľ získal objektívne možnosť zoznámiť sa spôsobom vybavenia reklamácie, sa považuje za deň vybavenia reklamácie. Kupujúci je povinný na výzvu predávajúceho podpísať "Oznámenie o vybavení reklamácie" pokiaľ toto je obsiahnuté v zápise medzi predávajúcim a kupujúcim. Pokiaľ má kupujúci akékoľvek námietky proti vybaveniu reklamácie, je povinný do "Oznámenia o vybavení reklamácie" uviesť všetky svoje námietky a pod tieto sa podpísať a toto oznámenie doručiť predávajúcemu. Kupujúci je povinný sám sa vyvíjať aktivitu počas vybavovania reklamácie s tým, že v prípade, že tak neučiní, musí znášať dôsledky, ktoré pre neho z jeho nečinnosti v tomto smere vyplynú.

Ak dôjde k výmene výrobku, začne bežať záručná doba na výrobok znovu od prevzatia novej veci kupujúcim. Ak dôjde k výmene súčiastky, na ktorú bola poskytnutá záruka, začne bežať záručná doba na súčiastku znovu od prevzatia súčiastky alebo tovaru v ktorom je nová súčiastka, kupujúcim. V prípade uplatňovanej reklamácie nesmie byť bez súhlasu predávajúceho po dobu reklamačného riadenia s predmetom kúpy nijak manipulované.

7. Strata záruky

7.1 V prípade, že predávajúci zamietne reklamáciu alebo ju označí ako neoprávnenú v priebehu reklamačného postupu, je povinná uviesť dôvody, ktoré viedli k zamietnutiu/neuznaniu reklamácie.

7.2 Dôvodom pre zamietnutie/neuznanie reklamácie je spravidla:

a) Nepredloženie dokladov podľa článku 6.1
b) Nesplnenie podmienok podľa článkov 5.5 a 5.6
c) Inštaláciou alebo používaním predmetu kúpy v rozpore s dodaným Návodom na inštaláciu a obsluhu
d) Použitie nesprávnych alebo nevhodných materiálov, ktoré sú v priamej súvislosti s predmetom kúpy
e) Zjavné úmyselné poškodenie
f) Mechanické poškodenie, alebo neodborný zásah do výrobku, alebo technológie
g) Následok živelnej pohromy alebo inej škodovej udalosti (blesk, požiar, poškodenie vodou, zmenou napätia v sieti, a pod.)
h) Neodborná montáž, nedovolená úprava alebo zmena parametrov výrobku, oprava prevedená osobou, ktorá nemá oprávnenie k prevedeniu týchto zásahov na predmet kúpy

7.3 Predávajúci v žiadnom prípade nenesie zodpovednosť vo vzťahu k žiadnej tretej strane ohľadne ušlého zisku, straty obchodnej príležitosti, poškodeniu dobrého mena alebo zvýšenia nákladov, ani ohľadom akýchkoľvek nepriamych zvláštností, trestných alebo následných škôd bez ohľadu na to, ako vznikli.

8. Záverečné ustanovenia

8.1 Všetky dojednania medzi predávajúcim a kupujúcim sa spravujú právnym poriadkom Slovenskej republiky. Ak vzťah založený kúpnou zmluvou obsahuje medzinárodný prvok, strany sa dohodli, že vzťah sa riadi právom Slovenskej republiky. Týmto nie sú dotknuté práva spotrebiteľa vyplývajúce z všeobecne záväzných právnych predpisov.

8.2 Predávajúci nie je vo vzťahu ku kupujúcemu viazaný žiadnymi kódexmi správania v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

8.3 Znenie RP môže predávajúci meniť či dopĺňať. Týmto ustanovením nie sú dotknuté práva a povinnosti vzniknuté po dobu účinnosti predchádzajúceho znenia RP.

8.4 Tento RP nadobúda účinnosť dňom 01. 01. 2026 a ruší predchádzajúce znenie RP vrátane jeho súčastí, pričom je k dispozícii v sídle Pro Designe alebo elektronicky na www.prodesigne.sk.