

Všeobecné obchodné podmienky (Platné od 1.11.2024)

Spoločnosť MIVEROB, s.r.o., IČO: 45 616 281, so sídlom Kmeťova 26, 949 11 Nitra, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra, oddiel Sro, vložka č. 26903/N, je renomovaným dodávateľom a realizátorom výplní stavebných otvorov, tieniacej techniky a iných doplnkov stavebného a interiérového charakteru. Prostredníctvom obchodných značiek DEM TER, NET OKNA, AG OKNA a Q PROFIL ponúka širokú škálu produktov a služieb v oblasti výplní stavebných otvorov, vrátane ich odborného poradenstva, predaja a montáže. Prioritou spoločnosti MIVEROB, s.r.o. je poskytovanie kvalitných a spoľahlivých riešení, ktoré spĺňajú požiadavky zákazníkov. Všetky obchodné značky spoločnosti MIVEROB, s.r.o., konkrétne DEM TER, NET OKNA, AG OKNA a Q PROFIL, sú neoddeliteľnou súčasťou spoločnosti. Každá značka má vlastnú webovú stránku, obchodného zástupcu a predajnú stratégiu. Zmluvným partnerom objednávateľa je vždy zhotoviteľ MIVEROB, s.r.o. Obchodné značky nemajú právnu subjektivitu, a preto všetky právne vzťahy vznikajú výlučne so spoločnosťou MIVEROB, s.r.o.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1.1. Pokiaľ neboli dohodnuté podmienky iné, upravujú tieto obchodné, dodacie a záručné podmienky (ďalej len VOP) zmluvné vzťahy vznikajúce medzi spoločnosťou Miverob,s.r.o., so sídlom Kmeťova 26, 949 11 Nitra, IČO: 45 616 281 IČ DPH: SK 2023057388, ako zhotoviteľom a objednávateľom uvedeným a podpísaným na záväznej objednávke, poprípade záväznej objednávke potvrdennej zhotoviteľom (ďalej len „objednávka“).

1.2. Tieto VOP sú zverejnené na web stránke zhotoviteľa.

1.3. Akékoľvek odchýlky od týchto VOP nie sú platné, pokiaľ nie sú písomne upravené v texte objednávky.

1.4. Tieto VOP sa vzťahujú na výplne otvorov, dodané zhotoviteľom, celoobvodového kovania, izolačných skiel a ďalších materiálov, doplnkov a príslušenstva podľa technickej a cenovej špecifikácie, vzájomne odsúhlasenej zhotoviteľom a objednávateľom v rámci objednávky.

2. CENOVÁ PONUKA, OBJEDNÁVKA, ZAMERANIE

2.1. **Cenová ponuka.** Zhotoviteľ je povinný vypracovať podľa požiadaviek objednávateľa cenovú a technickú ponuku, a spolu s návrhom záväznej objednávky ju predložiť objednávateľovi k podpisu. Cenové ponuky vypracované zhotoviteľom sú nezáväzné do okamihu spísania a podpísania objednávky a sú platné 30 dní. Cenové ponuky nesmú byť druhou stranou odovzdané tretej osobe.

2.2. **Objednávka.** Záväzná písomná objednávka, vrátane jej príloh, musí obsahovať predpokladanú technickú a rozmerovú špecifikáciu dodávky diela, rozsah a miesto dodania diela, predpokladaný čas dodania, kontaktnú osobu, a stanovenie ceny diela. Za objednávku sa nepovažuje ústna alebo telefonická objednávka.

2.3. **Zameranie.** Spravidla po spísaní záväznej objednávky sa u objednávateľa vykoná v termíne dohodnutom v objednávke, poprípade v inom dohodnutom termíne, zameranie.

2.4. Storno záväznej objednávky je možné vykonať iba v písomnej forme, a to v lehote do konca nasledujúceho dňa po podpise objednávky.

3. ZMLUVA O DIELO

3.1. **Zmluva o dielo.** Podpísaním záväznej objednávky objednávateľom, a jej potvrdením/prijatím oproti podpisu zhotoviteľa dôjde k uzatvoreniu zmluvy o dielo medzi objednávateľom a zhotoviteľom za podmienok stanovených v záväznej objednávke a týchto VOP.

3.2. Prijatím objednávky vzniká objednávateľovi povinnosť zložiť na bankový účet zhotoviteľa zálohu v dohodnutej výške sumy, a to v lehote najneskôr do 4 pracovných dní od vystavenia objednávky. Zálohová platba môže byť zložená aj v hotovosti v obchodnej kancelárii Bratislavská 19A, Nitra. Všetky prijaté zálohové platby budú predmetom zálohových faktúr zhotoviteľa a budú predmetom ďalšieho zúčtovania.

3.3. **Predmet plnenia.** Predmetom plnenia je dodávka a montáž výplní otvorov a ďalších stavebných prvkov (stien, fasád, zimných záhrad apod.), vrátane ich príslušenstva, podľa špecifikácie uvedenej v záväznej objednávke objednávateľa.

3.4. Ak nie je dohodnuté inak, službami poskytovanými zhotoviteľom podľa týchto VOP v rozsahu dojednanom v objednávke a ZoD sa rozumie najmä:

Montáž polyuretánovou penou - sa rozumie kotvenie výplní stavebných otvorov a príslušenstva do pripravených otvorov podľa vopred dohodnutého postupu a vyplnenie stavebnej škáry polyuretánovou penou.

Montáž pásky podľa STN 73 3134 - montáž podľa normy STN 73 3134, ktorá nariaďuje styk okennej konštrukcie a obvodu pláštá s použitím tesniacej fólie alebo pásky. V prípade, že montáž pásky nie je predmetom diela, zákazník svojim podpisom vyjadruje súhlas s montážou iba s polyuretánovou penou bez montážnej pásky.

Murárske práce (A) štandardné ostenia okien - sa rozumie murárske zapravenie a začistenie ostenia okolo okien a dverí z interiéru a prípadne z exteriéru, nie sadrovou omietkou a nie sadrokartónom. Vonkajšie a vnútorné murárske zapravenie okien a dverí nemusí byť identické s pôvodným stavom omietky zvonka aj zvnútra vzhľadom na farebnú a časovú odlišnosť zapravenia pôvodných omietok, ich opotrebenie poveternostnými vplyvmi a použitím rozdielnych materiálov k zapraveniu predmetu diela.

Murárske práce (B) "kastlíkového" ostenia okien - sa rozumie že ide o rôznu šírku vnútorného a vonkajšieho ostenia, rozmer okna sa prispôsobuje k pôvodnému vonkajšiemu ostению a vnútorné ostenie treba murárskymi prácami zúžiť k rámu okna. Vonkajšie a vnútorné murárske zapravenie okien a dverí nemusí byť identické s pôvodným stavom omietky zvonka aj zvnútra vzhľadom na farebnú časovú odlišnosť zapravenia pôvodných omietok, ich opotrebenie poveternostnými vplyvmi a použitím rozdielnych materiálov k zapraveniu predmetu diela.

Likvidácia odpadu - sa rozumie likvidácia pôvodných výplní otvorov, nie iného stavebného materiálu, ktorý sa uvoľnil demontážou pôvodných výplní otvorov.

3.5. Zhotoviteľ je pri splnení ostatných podmienok stanovených v objednávke a týchto VOP povinný dielo vykonať riadne a včas. Povinnosť dodania a montáže diela môže zhotoviteľ splniť aj prostredníctvom jeho zmluvných partnerov a poverených osôb.

3.6. Objednávateľ je okrem ďalších podmienok podľa týchto VOP najmä povinný poskytnúť zhotoviteľovi súčinnosť, dielo prevziať a zaplatiť zhotoviteľovi za vykonanie diela dohodnutú odplatu.

3.7. **Cena a zmena ceny za vykonanie diela.** Cena diela je stanovená v zákazke, ktorá je neoddeliteľnou prílohou zmluvy. Tam uvedená cena diela je platná za predpokladu, že realizácia diela prebehne jednorazovo. Ak bude realizácia diela prerušená alebo odložená objednávateľom (dodatočná montáž okien a dverí alebo

príslušenstva, tieniacej techniky) náklady spojené s dodatočným ukončením diela budú účtované ako práce navyše.

V prípade, že sa počas realizácie diela zistí nutnosť vykonania navyše prác, ktoré nie sú zahrnuté v Zákazke, zhotoviteľ do troch dní zašle objednávateľovi cenovú ponuku na vykonanie ďalších prác e-mailom alebo poštou. Ak objednávateľ s cenovou ponukou súhlasí, oznámi túto skutočnosť zhotoviteľovi e-mailom alebo poštou v trojdňovej lehote. Doba, počas ktorej sa z dôvodu nutnosti odsúhlasenia a vykonania dodatočných prác na vykonaní diela nepracuje, sa nepovažuje za omeškanie zhotoviteľa.

3.8. Objednávateľ je pri plnení ostatných podmienok stanovených v objednávke a týchto VOP povinný:

- sprístupniť miesto montáže za účelom zamerania v dohodnutom termíne,
- pripraviť a sprístupniť miesto montáže na montáž v dohodnutom čase,
- zabezpečiť pre zhotoviteľa prívod vody a elektrickej energie na mieste montáže,
- oznámiť pod sankciou náhrady škody včas zhotoviteľovi prípadné prekážky zhotovenia diela,
- prebrať dielo podpísaním preberacieho protokolu,
- zaplatiť za vykonané dielo a s ním súvisiace činnosti dohodnutú odplatu riadne a včas v termínoch podľa tejto zmluvy, objednávky alebo všeobecných obchodných podmienok.

3.9. **Dodacie podmienky a odovzdanie diela.** Termín dodania diela je obvykle od 2 do 5 kalendárnych týždňov od podpisu zmluvy oboma zmluvnými stranami v závislosti na farebné prevedenie diela, jeho zložitosti a aktuálnu prevádzkovú kapacitu zhotoviteľa.

3.10. Termín plnenia môže byť primerane predĺžený s ohľadom na nepredvídané udalosti, ktoré nebudú spôsobené zhotoviteľom. Takou udalosťou môžu byť napríklad aj nepriaznivé klimatické podmienky, neposkytnutie dostatočnej súčinnosti objednávateľom, apod.

3.11. Termín plnenia podľa bodu 3.10. týchto VOP sú pre zhotoviteľa záväzné len ak:

- objednávateľ zabezpečí stavebnú pripravenosť potrebnú k zameraniu stavebných otvorov v dohodnutom termíne; v prípade prekážok zamerania na strane objednávateľa sa rozmerová špecifikácia výrobkov zhotoviteľa stanoví podľa projektovej dokumentácie objednávateľa.
- objednávateľ uhradil riadne a včas zálohovú platbu podľa bodu 3.2. VOP na účet zhotoviteľa,
- v prípade neposkytnutia súčinnosti objednávateľom alebo po dobu akéhokoľvek omeškania objednávateľa nie je zhotoviteľ v omeškaní s vykonaním diela.

3.12. Splnenie predmetu tejto zmluvy pred dohodnutým termínom nie je vylúčené.

3.13. **Odovzdanie a prevzatie diela.** Dielo sa protokolárne odovzdáva objednávateľovi. Súčasťou odovzdania diela je aj skúška funkčnosti a bezchybnosti realizovaného diela. Zákazník je povinný ihneď po prevzatí diela odstrániť z okien a dverí ochrannú fóliu a informačné nálepky. Súčasťou dodávky sú expedičný list; v prípade montáže Odovzdávací a preberací protokol.

3.14. **Ďalšie podmienky dodania.** Objednávateľ berie na vedomie, že napriek odbornej starostlivosti a opatrnosti pracovníkov zhotoviteľa môže pri demontáži pôvodných okien a dverí dôjsť k poškodeniu fasád, muriva, omietky, maľby, obkladov a parapetov prilehlých k stavebnému otvoru. Okrem toho berie objednávateľ na vedomie, že pri murárskom zapravení nemusí byť dosiahnuté identity novej omietky s pôvodnou z dôvodov jej opotrebenia poveternostnými vplyvmi, z dôvodov rozdielnosti použitých materiálov apod., a že vplyvom nepriaznivých vlhkosťných pomerov v obytnom priestore taktiež môže dôjsť k dočasnému roseniu okien či prilehlých stien.

3.15. Ak pri montáži výrobkov zhotoviteľa dôjde k zisteniu zmeny podmienok, za ktorých bola uzatvorená záväzná objednávka, resp. ZoD (napr. podstatné odlišnosti rozmerov stavebných otvorov vzhľadom k dojednaným rozmerom výrobkov, nevhodné úpravy stavby vykonané objednávateľom, uvoľnené murivo z dôvodu zlého stavu nehnuteľnosti, nevhodné murivo z materiálov nevhodných pre inštaláciu výrobkov zhotoviteľa apod.), má zhotoviteľ nárok na úhradu všetkých dodatočných nákladov, spojených s dokončením zmluvne dojednaného diela napriek týmto skutočnostiam. Okrem toho má zhotoviteľ právo na primerané predĺženie termínu dodania diela.

3.16. Ak objednávateľ pri ukončení diela požaduje dodať výrobky, tovar a práce, ktoré neboli predmetom objednávky alebo zmluvy, musí tak urobiť písomne formou samostatnej objednávky alebo zmluvy. Zápisy na preberacom protokole alebo dodacom liste nebudú pre tento účel akceptované ako objednávka.

3.17. Splatnosť finančných záväzkov objednávateľa, ak nie je dohodnuté inak, je všeobecne 7 dní odo dňa vystavenia faktúry, resp. odo dňa vzniku povinnosti k plateniu. Za deň zaplatenia finančného záväzku objednávateľa sa považuje deň pripísania platby na účet zhotoviteľa. Objednávateľ nemá právo z dôvodov reklamácie odkladať platby alebo si započítavať vzájomné nároky z akýchkoľvek zmluvných alebo zákonných vzťahov so zhotoviteľom bez predchádzajúceho súhlasu zhotoviteľa.

3.18. **Vlastnícke právo k dielu.** Vlastnícke právo k dielu prechádza na objednávateľa až dňom úplného zaplatenia ceny za dielo, resp. dňom splnenia všetkých záväzkov objednávateľa voči zhotoviteľovi, a to vrátane DPH.

3.19. **Nebezpečenstvo škody na diele.** Nebezpečenstvo škody na diele prechádza na objednávateľa okamihom montáže diela do ním určenej stavby a podpisom Preberacieho protokolu.

3.20. **Údržba.** Pre zaručenie funkčnosti kovania okien a dverí je nutné najmenej raz za rok ošetriť olejom. Je potrebné použiť prostriedky na ošetrovanie také, ktoré nenarušujú antikoróznú úpravu kovaní.

3.21. **Čistenie.** Všeobecné znečistenie na povrchu výplní otvorov a skiel sa ľahko odstráni jednoduchým prostriedkom na riad.

3.23. **Vetranie.** Výmenou pôvodných okien za plastové okná sa odporúča zmeniť vetracie návyky za účelom zníženia nákladov na vykurovanie a zároveň zabrániť tvorbe plesní. Odporúča sa ráno vetrať 5-10 min. všetky miestnosti a v priebehu dňa vetrať 2-3 krát podľa množstva vlhkosti. Okná sa otvárajú doširoka čo zabezpečí výmenu vzduchu v miestnosti za najkratší čas. Počas vetrania teplotu nenechať klesnúť pod + 15° C.

4. OSTATNÉ DOJEDNANIA, PODMIENKY A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 4.1. V prípade, že zhotoviteľ nedodrží termíny plnenia dojednané v zmluve, uhradí objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,5% z ceny predmetu plnenia za každý začatý mesiac omeškania.
- 4.2. V prípade omeškania objednávateľa s platením faktúry alebo akejkoľvek inej finančnej povinnosti voči zhotoviteľovi, uhradí objednávateľ zhotoviteľovi úroky z omeškania vo výške 0,1 % z nezaplatennej sumy za každý deň omeškania.
- 4.3. Zmluvné pokuty alebo sankcie hradí povinná strana nezávisle od toho či a v akej výške vznikne druhej strane škoda porušením povinnosti, ktorú možno vymáhať samostatne. Zmluvné pokuty a sankcie nemajú žiaden vplyv na rozsah zodpovednosti za škodu ktorejkoľvek zmluvnej strany za prípadné porušenia jej povinností.
- 4.4. Odstúpenie od zmluvy. Zhotoviteľ môže od zmluvy odstúpiť, ak objednávateľ mešká s úhradou zálohy o viac ako 10 dní po dohodnutom termíne, ďalej v prípade hrubého porušenia zmluvy, alebo v prípadoch stanovených Občianskym zákonníkom. Odstúpenie musí byť vykonané písomne a musí v ňom byť uvedený dôvod odstúpenia. Doručením odstúpenia objednávateľovi sa zmluva ruší.
- 4.5. V prípade odstúpenia objednávateľa od objednávky (s výnimkou prípadu podľa bodu 2.4. VOP) sa tento zaväzuje uhradiť v prospech zhotoviteľa odstupné vo výške 50% z dohodnutej odplaty za dielo, a to najneskôr v lehote do 10 dní po zrušení zmluvy.
- 4.6. **Doručovanie.** Doručovanie akýchkoľvek písomností sa vykoná formou e-mailu. Na vyžiadanie objednávateľa sa doručovanie písomností vykoná na adresy zmluvných strán uvedených na objednávke, pokiaľ zmluvná strana neoznámí druhej zmluvnej strane zmenu adresy na doručovanie. Písomnosť sa považuje za doručeníú 5. dňom po jej odoslaní.
- 4.7. Zmluvné strany sa dohodli, že všetky informácie alebo skutočnosti, o ktorých sa v súvislosti a/alebo rámci tohto a/alebo iného ich s týmto súvisiaceho zmluvného vzťahu dozvedia, sú predmetom obchodného tajomstva zhotoviteľa. Objednávateľ sa podpisom objednávky a VOP zaväzuje k tomu, že informácie alebo skutočnosti, ktoré sú predmetom obchodného tajomstva zhotoviteľa bude uchovávať v tajnosti a dôvernosti a nebude také informácie alebo skutočnosti akýmkoľvek spôsobom reprodukovat ani poskytovať tretím osobám, alebo ich iným spôsobom využívať.
- 4.8. Objednávateľ v súvislosti so svojou prípadnou zodpovednosťou za porušenie podmienok záväznej objednávky, resp. pre prípady, s ktorými objednávka, zákonná úprava alebo tieto VOP spájajú vznik akéhokoľvek finančného alebo iného záväzku objednávateľa voči zhotoviteľovi vyhlasuje v zmysle ustanovenia § 558 Občianskeho zákonníka, že takto vzniknutý dlh voči zhotoviteľovi čo do dôvodu a výšky v plnom rozsahu uznáva.
- 4.9. Zmluvné strany vyhlasujú, že svoj zmluvný vzťah založili na základe ich slobodnej vôle a že objednávka, resp. zmluva nebola uzavretá za nápadne nevýhodných podmienok. Zmluvné strany ďalej vyhlasujú, že sa oboznámili so všetkými zmluvnými podmienkami, súhlasia s nimi a ich obsah je im zrozumiteľný, pričom na znak súhlasu s nimi vlastnoručne podpisujú objednávku.
- 4.11. V neupravených otázkach platia ustanovenia Občianskeho zákonníka a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.

Reklamačný poriadok

Všeobecné ustanovenia

1. Reklamácia väd musí byť vykonaná a doručená písomne zhotoviteľovi. Jej súčasťou musí byť číslo objednávky, meno, adresa objednávateľa, faktúra a presný popis reklamovanej závady diela. Posúdenie opodstatnenosti reklamácie má v kompetencii výhradne zhotoviteľ diela a nie iná tretia osoba, ktorá nespĺňa odbornosť v oblasti výplní stavebných otvorov.
2. V prípade, že sa reklamácia preukáže ako neopodstatnená, budú náklady s ňou spojené účtované objednávateľovi.
3. Žiadosť objednávateľa o servisné nastavenie výrobkov nie je považovaná za reklamáciu, táto požiadavka je považovaná za bežný servis a servisné nastavenie je vždy spoplatnené aktuálnym cenníkom zhotoviteľa.
4. V prípade, že dielo nie je celé uhradené v zmysle cenového dojednania medzi objednávateľom a zhotoviteľom, objednávateľ nemá nárok dielo reklamovať do doby, kým dielo nebude riadne uhradené objednávateľom.
5. V prípade, že si objednávateľ výplní stavebných otvorov montuje predmet diela do stavebných otvorov vlastnými silami a prostriedkami, objednávateľ zodpovedá za správnosť rozmerov predmetu diela, a to aj v prípade, že bola zhotoviteľom vykonaná konzultácia týchto rozmerov stavebných výplní. Správna funkčnosť dodaných stavebných výplní diela, ktoré montoval objednávateľ, je podmienená montážou diela podľa smernice o montáži výplní otvorov.
6. V prípade, že zhotoviteľ nevykonáva montáž diela, vzťahuje sa záruka iba na výrobky, nie na funkčnosť po zabudovaní diela ako je bezchybné otváranie a zatváranie, netesnosť stavebnej škáry a netesnosť medzi rámom a krídlom výrobku.

Uplatnenie reklamácie

1. Reklamáciu je nutné uplatniť v zhotoviteľom stanovenej záručnej dobe (uvedené v odseku „Záručná doba a záručné podmienky“). Objednávateľ je povinný vadu oznámiť bez zbytočného odkladu po tom, čo ju zistil, alebo pri vynaložení odbornej starostlivosti mohol zistiť, inak právo na odstránenie vady zanikne.
2. Zhotoviteľ nezodpovedá za zhoršenie vady diela alebo vzniknuté škody spôsobené neoznámením reklamácie bez zbytočného odkladu po jej výskyte, najneskôr do 7 dní od jej výskytu, a to bez ohľadu na trvanie záručnej doby.
3. Zhotoviteľ nebude vydávať záručné listy, ak o to nepožiadala objednávateľ. Na žiadosť objednávateľa je zhotoviteľ povinný vydať záručný list. Ak to umožňuje povaha veci, postačí namiesto záručného listu vydať objednávateľovi doklad o kúpe tovaru. Objednávateľovi sa vysvetlí, že k vybaveniu reklamácie postačuje doklad o kúpe.

Posudzovanie reklamácií

1. Zjavné vady diela je objednávateľ povinný nahlásiť pri preberaní diela a prevzatí výrobkov, a to v preberacom protokole alebo expedičnom/dodacom liste. V opačnom prípade, teda pokiaľ zjavné (viditeľné) vady neboli pri preberaní diela písomne zaznamenané, stráca objednávateľ nárok na reklamáciu zjavných väd.
2. Zjavnými vadami sú najmä viditeľné kazy, ktoré bránia plnohodnotnému užívaniu objednaných a dodaných výrobkov.
3. Za zjavnú a reklamovateľnú vadu výrobku (aj skla) je považovaná vada viditeľná okom, za denného svetla a zo vzdialenosti 2m.

4. Škrabance a vrypy na profiloch výrobkov sú prípustné za podmienky, že súčet ich dĺžok nepresiahne 90 mm, pričom dĺžka jedného škrabanca môže byť maximálne 30 mm .
5. Priehyb okenných a dverových profilov kolmo k rovine okna je bežný a je odvodený od tepelnej vodivosti. Pri bielych profiloch je priehyb dovolený v rozmedzí ± 3 mm na meter dĺžky a u farebných profilov je priehyb až do 4 mm na meter dĺžky. Tento priehyb nesmie mať vplyv na funkčné vlastnosti okien a dverí a meria sa vždy 1-metrovým meradlom.
6. Výrobné tolerancie výšky, šírky, hrúbky výrobku sú $\pm 2,0$ mm a pravouhlosti $\pm 3,0$ mm. Pokiaľ objednávateľ nevykoná kontrolu diela ihneď pri prevzatí diela, alebo pokiaľ nezaistí včas kompetentnú osobu, ktorá výrobky prevezme, má sa za to, že zhotoviteľ dielo riadne a včas odovzdal bez akýchkoľvek väd a nedorobkov.
7. Tvorba kondenzátu na skle z exteriéru zásadne nie je záručnou chybou vzniká krátkodobo a je spôsobená vysokými tepelnoizolačnými vlastnosťami týchto skiel. Vďaka týmto vlastnostiam môže dôjsť k oroseniu skla z exteriéru vtedy ,keď je vonkajšia vlhkosť veľmi vysoká a teplota vzduchu je vyššia ako teplota povrchu tabule (najčastejšie za jasných nocí mimo vykurovaciu sezónu, nakoľko nedochádza k ohriatiu vonkajšej tabule skla teplom z interiéru).
8. Zmäčavosť izolačných skiel na povrchu vonkajšej strany izolačného skla môže byť rozdielna, napr. kvôli odtlačkom prísaviek, prstov, etikiet a pod., ktoré prišli do kontaktu so sklom pri výrobe. U vlhkého povrchu skla spôsobeného rosením, dažďom alebo vodou pri umývaní sa môže rozdielna zmáčavosť prejavovať opticky (t.j. bude viditeľná), po uschnutí však tento fyzikálny jav zmizne.
9. Prasklina skla - preťaženie skla náhlym invazívnym pôsobením (t.j. za použitia sily) - typicky úderom, nárazom pohyblivých častí prvku, prípadne i iným spôsobom, napr. pôsobením tepelne indukovaného napätia, pohybom konštrukcie rámu či tiež kontaktom s konštrukciou, môže viesť k lomu skla. Lom (prasklina) skla vzniknutá pnutím, preťažením sa zásadne nepovažuje za závalu, ktorá má byť odstránená objednávateľom v zmysle záruky na predmet diela.
10. Odlišnosť farieb skla - niektoré sklá môžu zdanlivo vykazovať tmavšie odtiene - veľmi mierne, do zelena alebo do modra. Je to spôsobené použitím odlišného zloženia skloviny u výrobcu plaveného skla, pričom táto nepatrná zmena farebného odtieňa nemá vplyv na normou stanovené vlastnosti skla týkajúce sa množstva prepusteného svetelného toku.
11. Kondenzácia (rosenie) z interiéru na výrobku zásadne nie je záručnou chybou - pri vysúšaní nových stavieb uniká z vnútorných omietok a poterov enormné množstvo vodnej pary. Bez postačujúceho vetrania pri sušení poterov a vnútorných omietok vznikajúca vodná para neunikne z nových stavieb v požadovanom krátkom čase. Aj v starších stavbách vzniká vodná para pri varení, praní, sprchovaní, pobytom ľudí v miestnosti (vydychovaním a pod.) Správnym vetraním predídete hromadeniu vodných pár v miestnosti a ich prípadnému vyzrážaniu na chladnejších povrchoch výrobku okna/dvere
12. V prípade, že si objednávateľ u zhotoviteľa neobjednal výmenu alebo dodávku nových vonkajších parapetov s montážou, nemôže zhotoviteľ zaručiť tesnosť voči zatekaniu a tesnosť voči prefukovaniu cez škáru medzi oknom a stavebným otvorom a kvalitné tepelné zaizolovanie pod parapetom.
13. Pevné tzv. nosné plastové podložky, ktoré sú používané pri montáži okenných a dverných prvkov musia zostať aj po montáži diela v tzv. pripojovacej stavebnej škáre. Podložky slúžia na pevné vypodloženie okennej alebo dvernej konštrukcie a v prípade odstránenia by mohlo dôjsť k vyoseniu konštrukcie s vodováhy.
14. Objednávateľ svojím podpisom zmluvy prehlasuje, že bol poučený o zodpovednosti objednávateľa za vady výrobku.

Neoprávnená reklamácia

1. Pokiaľ technik u objednávateľa nezistí chybu alebo vadu diela pri obhliadke reklamovaného výrobku a objednávateľovi bude predvedená bezchybná funkčnosť výrobku, objednávateľ je povinný uhradiť preukázateľné náklady spojené s odborným posúdením reklamácie.

Záruka a záručné podmienky

1. Záručná doba je 24 mesiacov na funkčnosť okien a 24 mesiacov na dvere, brány, tieniacu techniku, príslušenstvo a 24 mesiacov na prípadnú montáž diela. Záruka a prípadná reklamácia sa nevzťahuje na poruchy, poškodenia a iné vady diela spôsobené neodborným zásahom objednávateľa do predmetu diela.
2. Záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenie tovaru objednávateľom, používanie tovaru v nezodpovedajúcich, resp. nevhodných podmienkach, neodborné zaobchádzanie, zanedbanie starostlivosti o tovar, neodbornú montáž, nesprávnu manipuláciu a používanie tovaru, nesprávne ošetrovanie tovaru, neodbornú inštaláciu.
3. Oprávnenie na bezplatnú záručnú opravu zaniká aj v prípade neodbornej montáže, neodborného uvedenia tovaru do prevádzky, neodbornej manipulácie s tovarom alebo akéhokoľvek neodborného zásahu do tovaru počas záručnej doby inou ako oprávnenou osobou. Zhotoviteľ si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.
4. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej objednávateľ nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

Zodpovednosť zhotoviteľa

1. Pri predaji tovaru zhotoviteľ zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou. Zhotoviteľ zodpovedá objednávateľovi za vady, ktoré sa prejavujú ako rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou po prevzatí tovaru v záručnej dobe.

Zhotoviteľ nezodpovedá za rozpor s kúpnu zmluvou

- a) objednávateľ vadu tovaru spôsobil sám
- b) objednávateľ pred prevzatím tovaru o vade tovaru vedel
- c) sa preukáže, že ide o rozpor so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou

Zhotoviteľ nezodpovedá za vady

- a) pre ktoré bola poskytnutá zľava z ceny tovaru
- b) ktoré vznikli v záručnej dobe v dôsledku opotrebenia tovaru, jeho nesprávnym či nadmerným používaním, alebo po uplynutí doby životnosti tovaru,
- c) pôsobené zásahom neoprávnenej osoby na tovar alebo jeho súčasť

Práva objednávateľa

1. Pri vadách tovaru, ktoré objednávateľ uplatní v priebehu záručnej doby, má právo pri odstrániteľných vadách, aby bola vada bezplatne, riadne a včas odstránená.
2. Zhotoviteľ je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia vady môže objednávateľ požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu tejto súčasti, ak tým zhotoviteľovi nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.
3. Zhotoviteľ môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Neprimeranosť nákladov posúdi vedúci obchodnej prevádzky v súlade s inštrukciami obdržanými z úseku obchodu a marketingu. Rovnako posúdi možnosť výmeny vadnej veci za bezvadnú. Pri výmene veci nie je dôležité, či táto vec už bola používaná.

Vybavenie reklamácie

1. V situácii, keď je tovar potrebné zaslať zhotoviteľovi a charakter tovaru to dovoľuje, koná objednávateľ tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalu, ktorý tovar dostatočne ochráni, vyhovuje nárokom na prepravu krehkého tovaru a označí zásielku príslušnými symbolmi.

2. V prípade, že je reklamovaný tovar doručený poštou alebo kuriérom na adresu sídla spoločnosti, zodpovedná osoba tento tovar prevezme, skontroluje zásielku, dokumentáciu (faktúru, pokladničný blok, obal).
3. Rozhodujúci dátum na lehotu plynutia reklamácie je dátum prijatia od kuriéra alebo poštového doručovateľa. Odporúčame vám zasielaný tovar poistiť. Zásielky na dobierku nepreberáme.
4. Zodpovedná osoba v plnej miere zodpovedá za sledovanie plynutia lehoty na reklamáciu v súlade s príslušným ustanovením o ochrane spotrebiteľa a Občianskeho zákonníka a bezodkladné kontaktovanie zákazníka o vybavení reklamácie v zákonom určenej lehote formou e-mailu, SMS, resp. doporučeného listu.

Záverečné ustanovenia

1. V prípade akejkoľvek Reklamácie informuje objednávateľ zhotoviteľa o uplatnení reklamácie a dohodne sa s ním na najvhodnejšej forme reklamačného postupu. Zhotoviteľ s prihliadnutím na povahu reklamácie ponúkne objednávateľovi, aby ho navštívil servisný technik a opravu porúch tovaru urobil na mieste prípadnej inštalácie, t.j. u objednávateľa, alebo odporučí tovar dopraviť do servisného strediska.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.11.2024. Zmeny reklamačného poriadku vyhradené.
V prípade, že si želáte tovar reklamovať, kontaktujte nás.

Vypracoval: Miček František
Dátum: 1.11.2024

MIVEROB, s.r.o.
Mostná 13, 949 01 Nitra
IČO: 45 616 281
IČ DPH: SK2023057388
Oddiel Sro v. č.: 26903/N