

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Dachteam s.r.o. a Dachteam Real s.r.o.

1. Základné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi spoločnosťami:

Dachteam s.r.o.

Dachteam real s.r.o.

(ďalej spolu aj ako „dodávateľ“, „zhotoviteľ“ alebo „predávajúci“)

a ich zákazníkmi (ďalej len „objednávateľ“ alebo „kupujúci“)

pri:

- realizácii stavebných prác,
- aplikácii fúkanej izolácie,
- predaji stavebného materiálu.

Tento reklamačný poriadok je vypracovaný v súlade s:

- zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
- zákonom č. 108/2024 Z.z. o ochrane spotrebiteľa

2. Rozlíšenie zákazníkov

- **Spotrebiteľ** – fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci podnikania
- **Podnikateľ (firma)** – právnická osoba alebo SZČO

3. Zodpovednosť za vady

3.1 Stavebné práce a fúkaná izolácia

Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré:

- má dielo pri odovzdaní,
- sa vyskytnú počas záručnej doby.

Záručná doba:

24 mesiacov (ak nie je dohodnuté inak)

Záruka sa nevzťahuje na:

- nevhodný podklad dodaný objednávateľom,
- zásah tretej osoby,
- nesprávne užívanie alebo údržbu,
- prirodzené vlastnosti materiálov (napr. prirodzené fyzikálne vlastnosti materiálu vrátane prípustného sadania izolácie v technologickej tolerancii výrobcu),
- vyššiu moc.

3.2 Predaj materiálu

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má tovar pri prevzatí.

Záručná doba:

24 mesiacov (ak nie je dohodnuté inak)

Kupujúci je povinný skontrolovať tovar pri prevzatí.

4. Uplatnenie reklamácie

Reklamáciu je možné uplatniť:

- emailom: **dachteam@dachteam.sk**
- poštou **Dachteam, Ulica Rekreačná 28/8121, 919 34 Trnava**
- osobne: **Dachteam, Stará Vajnorská 39, Bratislava**

Reklamácia musí obsahovať:

- identifikačné údaje zákazníka
- číslo faktúry alebo zmluvy
- popis vady
- dátum zistenia vady
- fotodokumentáciu (ak je dostupná)
- kontaktné údaje

5. Lehoty na uplatnenie reklamácie

- zjavné vady: ihneď pri prevzatí
- skryté vady: bez zbytočného odkladu po ich zistení
- najneskôr do konca záručnej doby

6. Postup vybavenia reklamácie (spotrebiteľ)

1. Predávajúci vydá potvrdenie o prijatí reklamácie
2. Určí spôsob vybavenia reklamácie okamžite, najneskôr do 3 dní
3. Reklamácia bude vybavená do 30 dní

Po uplynutí lehoty má spotrebiteľ právo:

- odstúpiť od zmluvy alebo
- požadovať primeranú zľavu

7. Spôsob vybavenia reklamácie

Reklamácia môže byť vybavená:

- odstránením vady
- doplnením izolácie
- výmenou materiálu
- zľavou z ceny
- odstúpením od zmluvy

8. Zamietnutie reklamácie

Reklamácia môže byť zamietnutá, ak:

- vada nevznikla vinou zhotoviteľa

- ide o bežné opotrebenie
- zákazník porušil podmienky použitia
- neumožnil obhliadku
- bola podaná po lehote

9. Alternatívne riešenie sporov (ADR)

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov:

Slovenská obchodná inšpekcia (SOI)

Ústredný inšpektorát SOI

Bajkalská 21/A

827 99 Bratislava

Inšpektorát SOI pre Trnavský kraj

Pekárska 23

917 01 Trnava

Web: www.soi.sk

10. Alternatívne online riešenie sporov (ODR)

Spotrebiteľ môže využiť aj platformu online riešenia sporov: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>

11. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je zverejnený na webovej stránke spoločnosti.

Spoločnosť si vyhradzuje právo na jeho zmenu.