

Záručný list

PVC stolárske výrobky

NA VÝROBKY TOVÁRNE NA VÝROBU OKIEN A DVERÍ TERMO PROFIL A NA INÝ OBCHODNÝ TOVAR

I. VŠEOBECNÉ ZÁRUČNÉ PODMIENKY PRE VEĽKOOBCHODNÉHO ZÁKAZNÍKA

V prípade fyzických chýb výrobkov alebo tovaru má kupujúci nárok na záručné plnenie v súlade s týmito pravidlami:

1. **Začiatok záruky:** Záruka začína plynúť dodaním tovaru a jeho prevzatím kupujúcim.
2. **Podmienky nadobudnutia práv zo záruky:** Kupujúci získava nároky zo záruky po úplnom zaplatení za tovar.
3. **Vplyv reklamácie na platby:** Podanie reklamácie neopravňuje kupujúceho na zadržanie platby za tovar.
4. **Záručná doba:** Podrobné záručné lehoty (počítané od dátumu dodania stolárskeho/obchodného tovaru) a ich rozsah sú uvedené v tabuľke priloženej na tretej strane záručného listu.
5. **Hranice zodpovednosti poskytovateľa záruky:** Záruka sa vzťahuje len na vady spôsobené príčinami vyplývajúcimi z vlastností predávaného tovaru.
6. **Ako podať reklamáciu:** Reklamácie by sa mali podávať elektronicky v zákazníckom paneli na adrese www.termoprofil.eu
7. **Povinnosť overovania:** Kupujúci by si mal overiť dôvody reklamácie vrátane záručnej lehoty, opodstatnenosti uplatnenia reklamácie a jej úplnosti.
8. **Údaje, ktoré sa majú nahlásiť:** Kupujúci by mal uviesť adresu, kde boli reklamované stolárske výrobky alebo tovar nainštalované, uviesť dôvod reklamácie, podrobne opísať reklamovaný tovar (napr. číslo položky, množstvo) a jasne uviesť svoje požiadavky.
9. **Dokumentácia:** K hláseniu je potrebné priložiť fotodokumentáciu, najmä v prípade poškodenia alebo nesúladu tovaru s objednávkou. Jedna fotografia by mala zobrazovať celý výrobok a druhá fotografia by mala zobrazovať reklamovaný detail. Zasklievacie vložky s viditeľnými chybami by sa mali odfotografovať s meradlom. Podrobné pokyny na fotografovanie zasklievacích vložiek sú k dispozícii na www.termoprofil.eu → **Partnerská zóna** → **Dokumenty na stiahnutie**. Videonahrávku pošlite e-mailom na adresu serwis@termoprofil.eu
10. **Doplnenie nedostatkov:** V prípade akýchkoľvek nedostatkov v podaní si oddelenie servisu a reklamácií vyžiada jeho doplnenie. Kým sa podanie nedoplní, zostáva v štádiu posudzovania.
11. **Čas na posúdenie:** Kompletné podanie reklamácie bude spracované do 21 pracovných dní.
12. **Komunikácia:** Rozhodnutie o prijatí alebo zamietnutí reklamácie bude zaslané prostredníctvom zákazníckeho panelu.
13. **Expertízy:** Ak si vybavovanie reklamácie vyžaduje stanovisko dodávateľov alebo výrobcov súčasti výrobku, môže sa čas vybavovania predĺžiť.
14. **Rozhodnutie po expertíze:** Ak je reklamácia po odbornom preskúmaní zamietnutá, kupujúci znáša náklady na nový tovar alebo službu.
15. **Vrátenie reklamovaného tovaru:** Reklamovaný tovar je potrebné vrátiť do 2 mesiacov odo dňa dodania nového tovaru bez závad. Neúčinné uplynutie tejto lehoty je rovnocenné s povinnosťou kupujúceho zaplatiť cenu tovaru, ktorý prijal na základe reklamácie.
16. **Forma realizácie záruky:** O oprave alebo výmene reklamovaného tovaru rozhoduje výrobca.
17. **Zníženie ceny:** V prípade neodstrániteľnej vady alebo ak by jej odstránenie malo za následok zníženie kvality výrobku, môže vybavenie reklamácie spočívať v znížení ceny so súhlasom kupujúceho.

18. **Výmena súčastí:** Nové súčiastky bez závad budú v rámci záruky dodané bezplatne. Zákazník je zodpovedný za ich výmenu v súlade so Všeobecnými obchodnými podmienkami pre podnikateľov bod V.
19. **Nepodložené hlásenie:** V prípade neopodstatneného výjazdu servisu znáša náklady na výjazd kupujúci.
20. **Termín opráv:** Vady sa odstraňujú do 21 pracovných dní od uznania reklamácie za oprávnenú, v odôvodnených prípadoch sa však táto lehota môže predĺžiť (výmena súčastí výrobku alebo z dôležitých objektívnych dôvodov, napr. meteorologické podmienky alebo nedostatok súčasti výrobku).
21. **Záručná doba:** Záručná doba začína plynúť odznova po oprave alebo výmene tovaru. Ak bola v rámci výrobku vymenená jeho integrálna súčiastka, záruka na túto súčiastku plynie nanovo. V prípade ostatných prvkov záruka pokračuje odo dňa zakúpenia tovaru.
22. **Oneskorenie pri posudzovaní:** O oneskorenie nejde, ak kupujúci zabránil oprave alebo vybaveniu reklamácie vizuálnou kontrolou na uvedenej adrese v dohodnutej lehote. Ak kupujúci dvakrát zabráni oprave, má sa za to, že sa vzdal svojich nárokov vyplývajúcich zo záruky.
23. **Prístup k výrobku:** Kupujúci je povinný zabezpečiť bezplatný prístup k výrobku za účelom jeho opravy alebo výmeny. Ak je výrobok zabudovaný, kupujúci je povinný zabezpečiť prístup k výrobku.
24. **Zodpovednosť výrobcu:** Výrobca zodpovedá za vady len do výšky hodnoty zakúpeného tovaru.
25. **Nedostupné súčasti:** Ak bola součastka, ktorá si vyžaduje výmenu, stiahnutá z ponuky, výrobca si vyhradzuje právo nahradiť ju dostupnou položkou s podobnou funkciou.
26. **Kvalitatívne prijímanie:** Kupujúci je povinný (v súlade so všeobecnými obchodnými podmienkami) skontrolovať kvalitu a množstvo tovaru pri jeho prevzatí a prípadné zjavné vady potvrdiť na dodacom liste alebo na nákladnom liste CMR (zjavné vady pri preberaní: nezrovnalosti v množstve, farbe, rozmeroch, delení, mechanické poškodenie).
27. **Vlastná montáž:** Zodpovednosť za montáž nesie kupujúci alebo ním vybraná montážna firma.
28. **Preprava a skladovanie:** Kupujúci je povinný dodržiavať pravidlá prepravy, skladovania a preberania tovaru, ktoré sú uvedené v návode na skladovanie na webovej stránke výrobcu.
29. **Integrita zásad:** Záručné podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou „Pravidiel prevádzky a údržby okien a balkónových dverí“.
30. **Exkluzivita záruky:** Záručné podmienky majú zmluvnú povahu a vylučujú protichodné predpisy.
31. **Zákonná záruka:** Vzhľadom na skutočnosť, že tovar zakúpený zákazníkom je určený na ďalší predaj, **zmluvné strany vylučujú zodpovednosť výrobcu zo záruky za vady tovaru (§ 558 ods. 1 Občianskeho zákonníka).**

Vylúčenie zodpovednosti výrobcu zo záruky sa však nevzťahuje na zmluvy uzavreté po 1. januári 2021 výrobcom s fyzickou osobou, ktorá uzatvára zmluvu priamo súvisiacu s jej podnikateľskou činnosťou, ak z obsahu tejto zmluvy vyplýva, že pre túto osobu nemá profesionálny charakter, vyplývajúci najmä z predmetu jej podnikateľskej činnosti, sprístupneného na základe ustanovení o centrálnom registri a informáciách o podnikateľskej činnosti (§ 556 ods. 4 Občianskeho zákonníka).

VÝROBKY, NA KTORÉ SA VZŤAHUJE ZÁRUKA	DOBA PLATNOSTI ZÁRUKY
OKNO , BALKÓNOVÉ OKNO , BALKÓNOVÉ DVERE – PVC SYSTÉMY	5 rokov
VCHODOVÉ DVERE, POSUVNÉ DVERE – PVC SYSTÉMY OKNO , BALKÓNOVÉ OKNO , BALKÓNOVÉ DVERE S HLINÍKOVÝM PRAHOM OKNO A DVERE S NALEPENOU PRIEČKOU	2 roky
ZASKLIEVACIA VLOŽKA – TESNOSŤ CELKU okrem zostáv s ornamentálnym, pieskovaným, leptaným, kaleným a smaltovaným sklom	5 rokov
ZASKLIEVACIA VLOŽKA podľa poľskej normy a technických kritérií Inštitútu skla a keramiky a podľa vizuálneho hodnotenia kvality sklenených výrobkov	2 roky
NEPRAVOUHLÉ STOLÁRSKE VÝROBKY (kruhy, oblúky, trojuholníky, lichobežníky atď.).	2 roky
TESNENIE (trvanlivosť a odolnosť voči poveternostným vplyvom)	2 roky
VNÚTORNÉ A VONKAJŠIE KRYCIE SYSTÉMY žalúzie, rolety, siete proti hmyzu, plisé	2 roky
GARÁŽOVÉ BRÁNY	2 roky
PRÍSLUŠENSTVO rukoväť, kľuka, madlo, hygroregulovaný alebo mechanický vetrací otvor, otvárač priezoru, zámok, elektrický zámok, patentná vložka, kryt a záslepka atď. vonkajšie a vnútorné parapety, dverné výplne (dekoratívne a PVC panely) a iné obchodné výrobky	2 roky
MONTÁŽ STOLÁRSKÝCH VÝROBKOV , ktorú vykonáva výlučne výrobca stolárskych výrobkov	2 roky

II. ZÁRUKA SA NEVZŤAHUJE NA:

javy, vady, deformácie a mechanické, tepelné a chemické poškodenia spôsobené:

- Mechanické poškodenie (profily, zasklievacie vložky a iný obchodný tovar), ktoré nebolo nahlásené pri prevzatí tovaru.
- Poškodenie dekoratívnych fólií vo farbách s trblietavou a matnou textúrou v súlade s aktuálnymi vzorkovníkmi.
- Prípustné vady profilov z PVC (podľa kritérií hodnotenia kvality okenných a dverových profilov z PVC).
- Praskliny v zasklievacích vložkách spôsobené vonkajšími mechanickými alebo tepelnými vplyvmi (riziko prasklín sa zvyšuje v prípade nerovnomerného ohrevu sklenenej plochy, napr. cez čiastočne zatienené okno, smerovanie vzduchu z vykurovacieho alebo klimatizačného systému a v dôsledku vonkajšieho tlaku na sklo alebo práce muríva), nevzťahuje sa na praskliny v zasklievacích vložkách zaznamenané pri dodávke.
- Vady zasklievacích vložiek (prípustné) podľa kritérií kvality pre dvojsklá.
- Montáž stolárskeho a iného obchodného tovaru so zjavnými chybami.
- Nesprávna montáž objednaných výrobkov (v rozpore s „Pokynmi pre montáž okenných a dverových stolárskych výrobkov“ a „Pravidlami pre prevádzku okien a dverí“), ktoré tvoria prílohy č. 1 – 4 k VOP.
- Nesprávna preprava stolárskeho/obchodného tovaru kupujúcim (nedodržanie pokynov pre skladovanie, prepravu a osobný odber okien a dverí).
- Nesprávne skladovanie alebo uskladnenie stolárskych výrobkov kupujúcim (bez prístrešku, vetrania, bez uvoľnených prepravných popruhov, zabalené v strečovej fólii, vystavené priamemu slnečnému žiareniu).
- Zanedbanie povinnosti po montáži stolárskych výrobkov vrátane neodstránenia ochrannnej fólie profilov.
- Nastavenia na kovaniach a zasklievacích tesneniach (spôsobené používaním a silami pôsobiacimi na stolárske výrobky).
- Údržba stolárskych výrobkov a iného obchodného tovaru.
- Znečistenie skiel, kovania a profilov (maltou, farbou, sutinou, omietkou atď.).
- Používanie tovaru napriek zistenej vade tovaru.

15. Poškodenie stolárskeho a iného obchodného tovaru použitím ostrých nástrojov, drhnúcich prostriedkov a žieravých látok na čistenie zo strany kupujúceho.
16. Prirodzené opotrebovanie dielov a príslušenstva spôsobené bežným používaním.
17. Chybná konštrukcia budovy, v ktorej boli stolárske výrobky namontované.
18. Nevhodná oprava alebo úprava stolárskych výrobkov kupujúcim alebo tretími stranami.
19. Nedostatočné vetranie a nesprávne používanie stolárskych výrobkov (najmä nedostatočné vetranie miestnosti a príliš nízka teplota v interiéri), čo je spojené s výskytom plesní alebo zahmlievaním a zamŕzaním zasklievacích vložiek a okenných profilov z vnútornej a vonkajšej strany miestnosti. Tento jav je spôsobený teplotnými rozdielmi alebo vysokou vlhkosťou.
20. Optické efekty - dúhový jav, ktorý vzniká na skle interferenciou svetelných vln, tzv. Newtonove kruhy.
21. Nepodstatné vady výrobku, ktoré zostávajú po inštalácii neviditeľné a nemajú vplyv na hodnotu a funkčnosť.
22. Farebné (odtieňové) odchýlky zasklievacích vložiek, ktoré sa môžu vyskytnúť najmä v prípade dodatočných objednávok a sú spôsobené zmenami samotného materiálu alebo neustále sa vyvíjajúcou výrobnou technológiou.
23. Vady spôsobené použitím nevhodných montážnych materiálov (silikóny, lepidlá atď.), ktoré môžu chemicky reagovať s dielmi produktu výrobcu.
24. Rozdiely vo farbe (odtieňoch) okenných profilov, rozdiely v lesku, štruktúre alebo vzore, ktoré závisia od výrobcov dekoračných fólií a výrobcov profilov, majú za cieľ čo najvernejšie napodobniť štruktúru dreva. Rozdiely môžu vzniknúť najmä pri objednávaní a výmene ďalších okien a okenných prvkov v dôsledku zmien samotného materiálu alebo neustále sa vyvíjajúcej výrobnéj technológie.
25. Deformácia rámov a krídel, ktoré neboli namontované v súlade s montážnymi pokynmi a prekračujú nasledujúce hodnoty odchýlka od vertikály a horizontály pri dĺžke prvku do 3000 mm presahujúca 1,5 mm/1 m
- rozdiel uhlopriečok rámu a krídla väčší ako 2 mm – pri dĺžke prvkov do 2 m a väčší ako 3 mm pri dĺžke prvkov nad 2 m alebo deformácia rámu väčšia ako 1,5 mm/1 m
26. Deformácia PVC panelov a výplní hrúbky: 36, 40, 44, 48 mm s plochou do 1m² alebo s výškou nad 1 700 mm (všetky farby okrem bielej). Nevzťahuje sa na panely so štruktúrou TRD,
27. Vady dverných krídiel a rozšírených krídiel s použitím dvoch alebo viacerých stĺpikov/priečok.
28. Mechanické poškodenie vo forme deformácie spojovacích prvkov a komorových líšt, ktoré nie sú narezané na prepravnú veľkosť do 3 m.
29. Závady na roletách, bránach, fasádnych žalúziách spôsobené:
 - a) nedostatočnou trvalou podporou,
 - b) nesprávnym zapojením osobou bez osvedčenia SEP (potvrdené znaleckým posudkom),
 - c) nepripojením zotrvačnej brzdy v rolovacích bránach,
 - d) neprístupnosťou revíznej klapky,
 - e) neodstránením zátky na spodnom vedení pred montážou parapetu,
 - f) dekódovaním pohonov v dôsledku plynutia času (viac ako 6 mesiacov od inštalácie), napäťových špičiek (prítomnosť fotovoltaiických panelov v budove, kde boli rolety/brány/fasádne žalúzie pripojené k sieti) a pripojenia k generátorom elektrickej energie,
 - g) nesprávnou prevádzkou (napr. ťahanie, nárazy, nevhodný uhol navíjania ručne ovládanej rolety),
 - h) zamrznutím súčastí s pohonmi bez preťaženia alebo
 - i) nesprávnou montážou brán, roliet, fasádnych žalúzií.
30. Škody spôsobené (priamo alebo nepriamo) vonkajšími udalosťami, ako sú záplavy, silný vietor, požiar, výbuch, škody spôsobené banskou činnosťou, zosuv budovy, vlámanie, vojnové udalosti atď.

Vyhlasujem, že som sa oboznámil s obsahom týchto záručných podmienok, ktorým som porozumel a súhlasím s nimi.

ÚČINNÉ OD 1. 4. 2025.