

**Reklamačný poriadok
Internetového obchodu www.prokom-sr.sk**

I. Všeobecné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je vydaný v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení (ďalej len „Občiansky zákonník“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení /ďalej iba „Zákon o ochrane spotrebiteľa“/, zákona č.102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov Predávajúceho v platnom znení a zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode v platnom znení.
1. Predávajúcim je PROKOM SR s.r.o., so sídlom Galvaniho 2/a, 821 04 Bratislava, IČO: 36 705 101, zapísanou v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 43342/B, DIČ: 2022287652, IČ DPH: SK2022287652, email: prokom@prokom-sr.sk, telefónne číslo: +421 911 554 666, +421 243 414 021 (ďalej len „predávajúci“).
2. Predávajúci je súčasne prevádzkovateľom elektronického systému prostredníctvom ktorého prevádzkuje internetový obchod na doméne s názvom www.prokom-sr.sk (ďalej aj “Internetový obchod“).
3. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Kupujúceho – spotrebiteľa pri uplatňovaní práv z väd vecí (tovaru) v zmysle uzatvorenej kúpnej zmluvy na diaľku s Predávajúcim prostredníctvom elektronického obchodu Predávajúceho www.prokom-sr.sk.
4. Kupujúcim je každá osoba (fyzická osoba alebo právnická osoba), ktorá vyplnila a odoslala objednávku prostredníctvom Internetového obchodu Predávajúceho, a ktorá obdržala emailové oznámenie o prijatí objednávky.
5. Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní zmluvy podľa VOP nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.
6. Produkty sú tovary, ktoré sú určené k predaju a zároveň sú zverejnené v Internetovom obchode Predávajúceho (ďalej tiež ako „produkty“). Produkty sú určené na použitie na území Slovenskej republiky a Českej republiky.
7. Zmluvou sa rozumie kúpna zmluva.

II. Odkazy

1. Tento Reklamačný poriadok tvorí súčasť Všeobecných obchodných podmienok zverejnených v Internetovom obchode Predávajúceho.

III. Zodpovednosť Predávajúceho za vady produktov (tovarov a služieb)

1. Predávajúci je povinný dodať produkt v súlade s uzavretou zmluvou t.j. v požadovanej akosti, množstve a bez väd (faktických, právnych).
2. Predávajúci zodpovedá za vady (vrátane skrytých väd), ktoré má predaný produkt pri prevzatí Kupujúcim. Predávajúci zodpovedá tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí produktu v záručnej dobe (záruka). Vady musí Kupujúci uplatniť u Predávajúceho bez zbytočného odkladu.
3. V rozsahu podľa bodu 2 tohto článku zodpovedá Predávajúci za to, že produkt alebo jeho časť nemá výrobné, materiálové, či iné vady, ktoré by mohli ovplyvniť alebo ohroziť funkčnosť produktu, za predpokladu, že Kupujúci užíva výrobok v súlade s príslušnými pokynmi Predávajúceho.

Predávajúci zodpovedá tiež za iné vady produktu v záručnej dobe, pokiaľ nie je vylúčená zodpovednosť Predávajúceho podľa bodu 5 tohto článku.

4. Kupujúci je oprávnený predávaný produkt, pred prevzatím prezrieť.
5. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené:
 - a) charakterom produktu,
 - b) neodborným alebo neoprávneným zásahom do produktu, alebo neodbornou alebo inak nevhodnou manipuláciou s produktom
 - c) užívaním produktu v rozpore s návodom alebo všeobecne známymi spôsobmi užívania produktu,
 - d) cudzími látkami a tekutinami vniknutými do produktu alebo ktoré prišli do kontaktu s povrchom produktu,
 - e) neodvratnou udalosťou (živelné pohromy, atď.),
 - f) bežným opotrebovaním produktu,
 - g) užívaním produktu v prostredí, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými alebo mechanickými vplyvmi, nezodpovedá prostrediu určenému predávajúcim,
 - h) užívaním produktu potom, čo sa na produkte objavila akákoľvek vada,
 - i) v prípade výrobkov z dreva, za vady spôsobené materiálom (napr. farebné zmeny, mierny priehyb, alebo vlásočnicové trhlinky),
 - j) v prípade výrobkov z dreva, za vady spôsobené prirodzenou štruktúrou prírodného materiálu ako napr. suky, osamotené uvoľnené suky na hrane alebo osamotené prasknuté suky,
 - k) v prípade výrobkov z dreva, za vady spôsobené deklarovateľnými výrobnými odchýlkami ako dĺžkové odchýlky, prípustné vady na koncoch dosiek a hranolov, nedokonalé opracovanie rubovej (zadnej) strany,
 - l) v prípade strešného šindľa KATEPAL, ak neboli Kupujúcim použité systémové doplnky strešného pláštá.

IV. Záručná doba

1. Záručná doba je 24 mesiacov, ak tento Reklamačný poriadok neustanovuje dlhšiu záručnú dobu.
2. Záručná doba, pokiaľ ide o funkčné vlastnosti, farebnú stálosť a výrobnú bezchybnosť fínskeho asfaltového strešného šindľa KATEPAL, je 15 rokov. V prípade, že nebudú použité originálne podkladové vrstvy KATEPAL či nedôjde k dodržaniu ventilácie strešného pláštá, či nebude použitý kotviaci materiál správne zvolenej dĺžky, tak sa záruka poskytuje na dobu 10 rokov.
3. Záručná doba, pokiaľ ide o hydroizoláciu fínskeho asfaltového strešného šindľa KATEPAL, je 30 rokov. V prípade, že nebudú použité originálne podkladové vrstvy KATEPAL, či nedôjde k dodržaniu ventilácie strešného pláštá, či nebude použitý kotviaci materiál správne zvolenej dĺžky, tak sa záruka poskytuje na dobu 10 rokov.
4. Záručná doba pokiaľ ide o použitú vec je 12 mesiacov. Záručné doby začínajú plynúť od prevzatia produktu Kupujúcim.
5. Ak Kupujúci nie je Spotrebiteľom, postupuje sa v zmysle ustanovení Obchodného zákonníka a záručná doba je 1 rok. Záručná doba začína plynúť v zmysle ustanovenia Čl. IV, bod 1 tohto Reklamačného poriadku.
6. Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď Kupujúci po skončení opravy bol povinný produkt prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Predávajúci je povinný vydať Kupujúcemu potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a o dobe jej trvania.
7. Ak dôjde k výmene produktu za novú vec, začne plynúť záručná doba znova od prevzatia novej veci.

8. Práva zo zodpovednosti za vady produktu, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

V. Postup pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady (Reklamácia)

1. Kupujúci je oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za vady doručením reklamovanej veci na adresu: PROKOM SR s.r.o., Galvaniho 2/a, 821 04 Bratislava.
2. Kupujúci môže vždy využiť právo uplatniť osobne v mieste podnikania Predávajúceho alebo prostredníctvom tretích osôb napr. prepravné spoločnosti, zásielkové spoločnosti, Slovenská pošta a.i.
3. V prípade, že sa na produkte vyskytnú vady a ak je to technicky možné, je Kupujúci bezodkladne po vyskytnutí sa vady, povinný prestať užívať vadný produkt alebo jeho časť, a to za účelom zabránenia rozširovaniu sa vady alebo vzniku ďalších väd. Ak nie je možné ukončenie používania produktu je Kupujúci, s cieľom zabrániť rozširovaniu sa vady a/alebo vzniku ďalších väd v rámci jeho možností prijať opatrenia proti ďalšiemu rozširovaniu sa vady alebo jej zhoršovaniu – v takom prípade je zároveň Kupujúci povinný zabezpečiť fotodokumentáciu väd ku dňu reklamácie väd alebo iným spôsobom zabezpečiť dôkazy týkajúce sa vzniknutých väd a ich rozsahu ku dňu uplatnenia reklamácie.
4. Pri reklamácií je potrebné doložiť záručný list, ak bol vydaný alebo doklad o zaplatení kúpnej ceny. Kupujúcemu sa odporúča pri uplatňovaní reklamovanej veci opísať vadu a uviesť ako sa vada prejavuje.
5. V prípade, ak Kupujúci reklamuje produkt inak ako osobne, odporúčame Kupujúcemu aby zasielal produkt spolu s detailným popisom vady produktu a dokladom preukazujúcim zakúpenie produktu v našom obchode/napríklad doklad o zaplatení, faktúra, záručný list/, a to z dôvodu urýchlenia reklamačného procesu. V prípade, že nie je možné zaslanie produktu na adresu Predávajúceho, Kupujúci zašle spolu s uplatnením reklamácie a popisom väd aj fotografie väd produktu alebo iný doklad preukazujúci vady produktu a ich rozsah.
6. Produkt v prípade reklamácie odporúčame, ak je možné jeho zaslanie, zasielať doporučenou formou. Produkt nezasielajte formou dobierky, tá nebude z našej strany prevzatá.
7. Počas doby prevádzky Predávajúci určí osobu zodpovednú a poverenú prijímať a vybavovať reklamácie.
8. Po prevzatí reklamovaného produktu Predávajúcim alebo po uskutočnení jeho obhliadky na mieste (ak Kupujúci nezašle produkt Predávajúcemu) bude Kupujúcemu vystavené potvrdenie o uplatnení reklamácie ihneď; ak tomu bránia závažné okolnosti tak bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.
9. Ak Spotrebiteľ uplatní reklamáciu, Predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť Spotrebiteľa o jeho právach podľa Občianskeho zákonníka (§ 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb.); na základe rozhodnutia Spotrebiteľa, ktoré z týchto práv Spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu produktu, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
10. Ak Spotrebiteľ reklamáciu produktu uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže Predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie

ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť Spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

11. Ak Spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a Predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže Spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša Predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak Spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť Predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný Spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
12. Spotrebiteľ má právo na úhradu nevyhnutných nákladov (najmä poštovného, ktoré uhradil pri odosielaní reklamovaného tovaru), ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením oprávnených práv zo zodpovednosti za vady tovarov a služieb.
13. Náležitosti odborného posúdenia podľa bodu 9 tohto článku:

Odborné posúdenie musí obsahovať:

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

14. O vybavení reklamácie a o spôsobe jej vybavenia je Predávajúci povinný informovať Spotrebiteľa, a to vhodnou a preukázateľnou formou /písomne/, a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad a to najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
15. Za ukončenie reklamačného konania /reklamácie/ sa považuje jej vybavenie. Pod vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného produktu, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny produktu, vyplatením primeranej zľavy z ceny produktu alebo jej odôvodnené zamietnutie.
16. Reklamovaný produkt Predávajúci po vybavení reklamácie Kupujúcemu doručí rovnakou formou, akou bola reklamácia uplatnená zo strany Kupujúceho. Zmena formy doručenia je možná len na základe súhlasu Kupujúceho.
17. Vzhľadom k tomu, že produkty Predávajúceho sú určené na použitie v rámci Slovenskej republiky alebo Českej republiky, v prípade ak Kupujúci umiestni produkty v inom štáte, je v prípade reklamácie povinný doručiť reklamované produkty Predávájúcemu alebo uhradiť náklady Predávajúceho súvisiace s obhliadkou produktu na mieste samom.

VI. Práva Kupujúceho pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady

1. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má Kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu produktu alebo ak sa vada týka len súčasti produktu, výmenu súčasti, ak tým Predávájúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom

na cenu produktu alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadný produkt za bezvadný, ak to Kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa produkt mohol riadne užívať ako produkt bez vady, má Kupujúci právo na výmenu produktu alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však Kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd produkt riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má Kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny produktu,
3. Ak vec predávaná za nižšiu cenu alebo použitá vec má vadu, za ktorú predávajúci zodpovedá, má Kupujúci namiesto práva na výmenu veci právo na primeranú zľavu.

VII. Záverečné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok je platný a účinný momentom jeho zverejnenia v Internetovom obchode predávajúceho dňa 11. 2. 2021
2. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto Reklamačného poriadku. Povinnosť písomného oznámenia zmeny Reklamačného poriadku je splnená jeho umiestnením v Internetovom obchode Predávajúceho.