

## Reklamačný poriadok spoločnosti RIORI s.r.o.

Tento reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach, rozsahu a spôsobe uplatnenia práv zo zodpovednosti za vady produktu/ov a služieb, ktoré sa vyskytnú na/v rodinných domoch dodaných spoločnosťou RIORI s.r.o.. Spoločnosť ako produkt pre klientov vyhotovuje: • projektovú dokumentáciu stavby (subdodávateľsky) ako podklad pre výrobu konečného produktu (stavby RD) podľa individuálnych požiadaviek klienta/ov, • stavbu t.j. vyhotovenie „diela“ podľa projektovej dokumentácie spracovanej podľa individuálnych požiadaviek klienta/ov. Z vyššie uvedeného je zrejmé, že je možné reklamovať stavbu ako takú, teda prevedenie diela, resp. konečný produkt spoločnosti. I. Všeobecné ustanovenia

( 1 ) Uplatňovanie práv a zodpovednosti za vady produktov a služieb poskytovaných spoločnosťou RIORI, s.r.o. so sídlom Novozámocká 343E, IČO: 46470671, všetkým jej klientov sa riadi príslušnými ustanoveniami Zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, Zákona č.513/1991 Zb. Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov, ako aj Zákonom č. 250/2007 Z. z. O ochrane spotrebiteľa v znení neskorších právnych predpisov.

( 2 ) Pre posúdenie toho, ktorý z týchto zákonov je nutné na priebeh reklamačného procesu aplikovať, je vždy rozhodujúci typ konkrétnej zmluvy uzatvorenej so zákazníkom (Zmluva o dielo, resp. Zmluva o budúcej zmluve o dielo, alebo Kúpna zmluva podľa Občianskeho alebo Obchodného zákonníka). Zákon na ochranu spotrebiteľa sa však aplikuje na každú reklamáciu z obchodnej situácie, v ktorej zákazníkom bola fyzická alebo právnická osoba nakupujúca produkty a služby od spoločnosti RIORI, s.r.o. za iným účelom ako za účelom podnikania s nimi. Spoločnosť postupuje v zmysle § 18 Zákona č. 250/2007 Z.z. v aktuálnom platnom znení.

( 3 ) Prevzatie produktu (alebo jeho ucelenej časti) – preberajúci (t.j. objednávateľ) je si povinný prehliadnuť produkt a jeho vybavenie bezprostredne po jeho prevzatí. Pokiaľ je zistená zjavná vada/poškodenie, vyhotoví sa záznam o vade do odovzdávajúceho a preberajúceho protokolu stavby. Zhotoviteľ produktu, ak je to možné, je povinný takúto vadu bezplatne opraviť v najkratšom možnom termine, v zložitých prípadoch najneskôr do 30 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu produktu alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak nie je možné vadu ihneď opraviť, resp. odstrániť s primeranými nákladmi a nebráni táto vada k riadnemu užívaniu produktu je povinný poskytnúť primeranú zľavu z ceny. Neskoršie reklamácie zjavných väd pri preberaní, a mechanického poškodenia produktu alebo jeho časti, už nie je možné uznať. Preberajúci je povinný sa zoznámiť so záručnými podmienkami, návodmi k obsluhu a údržbe, a predmety dodania užívať riadne podľa návodu a účelu, ku ktorému je výrobok (produkt) určený. Vlastníctvo diela (produktu) prechádza na objednávateľa (odberateľa) jeho zaplatením a prevzatím.

( 4 ) V prípade, že dodaný produkt nie je v zhode so zmluvou o dielo a dojednaným rozsahom dodávky a aj napriek tomu bol objednávateľom prevzatý (t.j. rozpor oproti projektovej dokumentácii a súpisom dojednaných prác a dodávok), má objednávateľ právo požadovať vyúčtovanie dodávky podľa skutočne prevedených prác. To neplatí, pokiaľ objednávateľ o rozpore so zmluvou vedel, neuplatnil včas nárok na vyúčtovanie podľa skutočnosti, alebo sám spôsobil, že dodávka nemohla byť prevedená v súlade so zmluvou.

( 5 ) Záručná doba podľa zákona je 36 mesiacov na stavbu a 24 mesiacov na ostatné dodané produkty a lehota začína od dátumu prevzatia diela objednávateľom. Jednotlivé zabudované predmety majú záručnú dobu, ktorú poskytuje ich výrobca. Spôsob vybavenia reklamácie je uvedený v zmysle § 2 písmeno m) Zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z. z. v platnom znení a to: vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Vada odstrániteľná: V prípade, ak vadu je možné odstrániť, má odberateľ právo na bezplatné odstránenie tejto vady. Ak to nie je vzhľadom k povahe vady neúmerné, môže objednávateľ/kupujúci požadovať u zabudovaného výrobku jeho výmenu za rovnaký výrobok, alebo výmenu jeho časti, pokiaľ sa vada týka len tejto časti. Neúmernosť posudzuje servisné stredisko zhotoviteľa alebo ďalšieho dodávateľa generálneho zhotoviteľa, a to písomnou formou posúdenia tejto vady. Vada neodstrániteľná: Ak ide o vadu, ktorú nie je možné odstrániť a ktorá bráni riadnemu užívaniu dodaného produktu ako „veci“ bez vady, má odberateľ/kupujúci právo na výmenu vadnej časti produktu. Ak ide o iné vady a odberateľ/kupujúci nepožaduje výmenu vadnej časti produktu, má právo na primeranú zľavu z ceny.

( 6 ) Namiesto záručného listu slúži doklad o prevzatí (odovzdávajúci a preberajúci protokol) a o uhradení (vyúčtovacia faktúra) podľa Zmluvy o dielo, resp. inej Zmluvy. Na žiadosť odberateľa poskytuje spoločnosť RIORI, s.r.o. zákazníkovi záruku v písomnej forme (záručný list). Obsah záručného listu ustanoví zákon.

( 7 ) Reklamáciu nie je možné uznať v týchto prípadoch:  ak vznikla vada alebo poškodenie nesprávnym užívaním, v rozpore s návodom o používaní, alebo účelom o použití, alebo iným poškodením užívateľom,  ak vznikla vada v dôsledku nedovolených zásahov užívateľom do produktu,  ak vznikla vada neodbornou montážou, alebo neodborným uvedením do prevádzky samotným objednávateľom po prevzatí produktu,  ak vznikla vada pôsobením vplyvov nezávislých na zhotoviteľovi ani odberateľovi (napr. živelné pohromy, havárie, vyššia moc). Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebovanie produktov, alebo ich častí spôsobené používaním. Kratšiu životnosť produktu v dôsledku bežného používania diela nie je možné považovať za vadu a nie je možné ju reklamovať. Vadou tiež nie je potreba nového zariadenia po určitej dobe používania produktu.

( 8 ) Reklamáciu si objednávateľ/kupujúci uplatňuje u generálneho zhotoviteľa. Ak je v záručnom liste k jednotlivým predmetom vybavenia uvedené servisné stredisko určené k oprave, uplatní si objednávateľ/kupujúci reklamáciu u tohto strediska.

( 9 ) Pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vadu diela predloží zákazník doklad o prevzatí diela (odovzdávajúci a preberajúci protokol, doklad o vyrovnaní vyúčtovanej dodávky (faktúru) a záručný list na reklamovaný predmet, ak mu bol poskytnutý. Reklamácia závad môže byť vykonaná písomne, osobne, alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie v spoločnosti RIORI, s.r.o. napr. mailom na [riorisro@gmail.com](mailto:riorisro@gmail.com) . V doklade o uplatnení reklamácie uvedie svoje meno, adresu, kontaktné telefónne číslo a e-mailovú adresu, číslo stavby, umiestnenie stavby, predmet reklamácie a popis reklamovanej vady, prípadne doplníte reklamovanú vadu foto dokumentáciou.

(10) Oprávnenosť reklamácie posúdi zodpovedný zástupca zhotoviteľa a ak je vada uznaná ako záručná, dohodne s odberateľom spôsob a čas odstránenia tejto vady. V opačnom prípade informuje odberateľa písomnou formou, že vada nebola uznaná ako záručná a uvedie dôvody, ktoré k tomuto rozhodnutiu viedli, resp. pripojí odborný posudok. Zhotoviteľ vyhotoví reklamačný protokol a

dohodne s odberateľom písomne, osobne, alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie spôsob ďalšieho postupu.

(11) Odstránené vady sú odberateľovi odovzdané formou zápisu o vybavení reklamácie. Pri odovzdaní opravenej vady platia rovnaké zásady ako pri odovzdaní a prevzatí celého diela. Tzn. že zjavné vady opravy musia byť uplatnené pri odovzdaní a prevzatí diela, skryté vady je možné uplatniť v záručnej dobe.

(12) Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Ak spotrebiteľ/objednávateľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od realizácie diela/kúpy, môže zhotoviteľ/predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa/objednávateľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Ak spotrebiteľ/objednávateľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od realizácie diela/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. V podrobnostiach je upravené právo zodpovednosti za vady právom a predpismi Slovenskej republiky, Zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník (§ 619-§ 627) v znení neskorších právnych predpisov, ďalej Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa (§ 18) v znení neskorších právnych predpisov. Úpravu v tejto oblasti obsahujú aj právne predpisy EÚ/ES. Pokiaľ ide o obchodný vzťah medzi podnikateľskými subjektami, ten je upravený najmä ustanoveniami Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka.

( 13 ) Aktuálne znenie tohto reklamačného poriadku je zverejnené na internetovej stránke spoločnosti RIORI, s.r.o. /[www.byvajdobre.sk/kontakt](http://www.byvajdobre.sk/kontakt) .Doplňujúce informácie/Reklamačný poriadok. Dĺžka a plynutie záručnej doby

( 1 ) Predĺžená záručná doba podľa Zmluvy je na hlavné stavebné konštrukcie (t.j. základová doska, zvislé a vodorovné konštrukcie, železobetónové konštrukcie (stropný veniec a stužujúci veniec druhého nadzemného podlažia), krov, krytina) je 36 mesiacov. Záručná doba na vedľajšie stavebné konštrukcie (t.j. výplne otvorov obvodného plášťa (okná, vstupné dvere a garážové dvere), ventilácia, hrubé rozvody vody, električky a kanalizácie, hromozvod, slaboprúd, vonkajšie prípojky vody, plynu, električky, kanalizácie, sanitárna keramika (obklady a dlažby) je 24 mesiacov. Záručná doba na hrubé úpravy povrchu (omietky, mazaniny, sadrokartón) zriaďovacie predmety, čisté úpravy povrchu, podlahy (vinil, marmoleum, lino, drevené podlahy, vnútorné schodisko) kuchynská linka, vnútorné dvere, kompletačné práce (vypínače, zásuvky, svetlá), vonkajšie úpravy (zámkové dlažby, obrubníky, ploty) a drevené podbitie je 24 mesiacov. Všetky zhotoviteľom poskytnuté záruky sa vzťahujú iba na práce a dodávky realizované zhotoviteľom, ktoré sú predmetom diela, za predpokladu, že objednávatel'/kupujúci uhradí dohodnutú cenu diela vrátane prípadných objednaných navyiac prác riadne a včas. Záručná doba na montážne a stavebné práce tvoriace súčasť dodávky predstavuje 24 mesiacov.

( 2 ) Časť záručnej doby podľa odseku 1 prekračujúcu 24 mesiacov, resp. zákonom stanovenú dobu tvorí tzv. predĺženú záručnú dobu, počas ktorej sa priebeh prípadnej reklamácie riadi zhotoviteľ v celom rozsahu riadne uzatvorenou zmluvou medzi objednávatel'om/ kupujúcim a spoločnosťou RIORI s.r.o. .

( 3 ) Ak riadne uzavretá zmluva medzi objednávateľom/kupujúcim a spoločnosťou RIORI s.r.o. upravuje niektoré otázky reklamácií a záručných dôb odchylné od tohto reklamačného poriadku, má prednosť vždy príslušná zmluva - v ostatných otázkach neriešených príslušnou zmluvou sa uplatní tento reklamačný poriadok .

( 4 ) Začiatok plynutia záručnej doby je uvedený vždy v ustanovení článku VII. Kvalita prác a záruka za dielo príslušnej Zmluvy o dielo uzatvorenej medzi objednávateľom/kupujúcim a spoločnosťou RIORI, s.r.o. (Zmluva o dielo – „Zodpovednosť za vady diela v záručnej dobe“, kúpna zmluva – „Zodpovednosť za vady dodaného tovaru“). Ak nie je začiatok plynutia záručnej doby uvedený ( uzavretie inej zmluvy ako kúpna či o dielo, uzavretie zmluvy o budúcej zmluve o dielo), začína záručná doba plynúť prvého dňa nasledujúceho po dni odovzdania a prevzatia diela.

( 5 ) V prípade, ak objednávateľ/kupujúci spoločnosti RIORI, s.r.o. neposkytne potrebnú súčinnosť pri odovzdaní a prevzatí diela - Zmluva o dielo) alebo pri odovzdaní a prevzatí objednaného materiálu alebo tovaru (kúpna zmluva), spoločnosť RIORI, s. r. o. nezodpovedá za akékoľvek vady dodaného tovaru vzniknuté po tom, čo bolo zmluvné plnenie ponúknuté v súlade s príslušnou zmluvou k riadnemu prevzatiu objednávateľovi/kupujúcemu.

( 6 ) Záručná doba sa končí posledným dňom dohodnutej doby. Reklamovaný tovar musí byť spoločnosťou RIORI, s.r.o. prijatý na uplatnenie reklamácie najneskôr do uplynutia posledného dňa záručnej doby.

( 7 ) Na výkon dozoru a kontroly je podľa § 20 Zákona o ochrane spotrebiteľa príslušná Slovenská obchodná inšpekcia. ( 8 ) Ustanovenia tohto reklamačného poriadku možno meniť a dopĺňať v súlade so zákonmi uvedenými v ustanovení jeho článku I. (4) Tento reklamačný poriadok bol riadne schválený vedením spoločnosti RIORI, s.r.o.. Posledná revízia dňa 25.06.2022. RIORI, s.r.o., Novozámocká 343E, Ivanka pri Nitre ,95112, IČO: 46470671 , Spoločnosť je registrovaná v OR Okresného súdu Nitra, Oddiel Sro, **Vložka číslo: 47870/N**. Vladimír Zubka - konateľ