

Reklamačný poriadok

ZAKRYTO s. r. o.

Prvé znenie: 1. 6. 2026 · Toto znenie platí od 11. 10. 2026

1. Úvod

- 1.1 Tento reklamačný poriadok platí pre tovar a služby, ktoré ste kúpili od spoločnosti **ZAKRYTO s. r. o.**, Družstevná 846, 027 43 Nižná, IČO 54 446 104 (ďalej „Zakryto“ alebo „my“). Dopĺňa naše Všeobecné obchodné podmienky.
- 1.2 Reklamácia (zákon hovorí „vytknutie vady“) znamená, že nám oznámite vadu a povieť, čo žiadate: opravu, výmenu, zľavu alebo vrátenie peňazí. Riadi sa § 612 až 626 Občianskeho zákonníka. Ak ste firma, platí aj čl. 12 obchodných podmienok.

2. Za čo zodpovedáme

- 2.1 Zodpovedáme za vady všetkého tovaru, ktorý sme vám predali: krytiny, plechov, lemoviek, žľabov, zvodov, fólií aj doplnkov. Je to tak aj vtedy, keď tovar vyrobil iný výrobca. Reklamáciu riešite s nami, nie s výrobcom.
- 2.2 Zodpovedáme aj za naše služby: zameranie strechy, plán tabúl a dopravu, ak ju robíme my.
- 2.3 Za montáž nezodpovedáme, lebo montáž nerobíme. Za vady montáže zodpovedá klampiar alebo firma, ktorá ju urobila. Reklamáciu montáže uplatnite u nej.
- 2.4 Ak neviete, či ide o vadu materiálu alebo montáže (napríklad strecha zateká), reklamujte to u nás. Posúdime to a výsledok vám písomne oznámime.

3. Tovar na mieru a reklamácia

- 3.1 Takmer všetok náš tovar je na mieru. Vyberáte si typ, farbu a rozmery a plechy sa režu presne pre vašu strechu.
- 3.2 **Tovar na mieru nemôžete vrátiť bez udania dôvodu** (ani pri nákupe na diaľku), lebo ho nemožno predať nikomu inému.
- 3.3 **Vadu tovaru na mieru však reklamovať môžete** rovnako ako akýkoľvek iný tovar.

4. Lehoty

- 4.1 Za vadu, ktorú mal tovar pri prevzatí, zodpovedáme **2 roky od prevzatia**. Ak sa vada prejaví v tomto čase, platí, že ju tovar mal už pri prevzatí, ak nepreukážeme opak.
- 4.2 Vadu nám oznámte **do 2 mesiacov odo dňa, keď ste ju zistili**, najneskôr do konca doby podľa bodu 4.1.
- 4.3 Po prvej oprave sa doba zodpovednosti predĺži o 12 mesiacov. Predlžuje sa len raz, aj keď opravujeme viackrát.
- 4.4 Pre firmy platia lehoty podľa čl. 12 obchodných podmienok.

5. Ako reklamovať

5.1 Reklamovať môžete:

- osobne v predajni v Nižnej, Družstevná 846,
- e-mailom na **info@zakryto.sk**,
- poštou na adresu ZAKRYTO s. r. o., Družstevná 846, 027 43 Nižná.

5.2 Do reklamácie prosím uveďte:

- číslo objednávky alebo faktúry (stačí aj kópia),
- čo je vadné a kedy ste to zistili,
- fotografie celku aj detailu,
- ak je to možné, štítok zo zväzku so šaržou.

5.3 Ak niečo chýba, vyžiadame si to. Reklamáciu kvôli tomu neodmietneme.

5.4 Ak vadu zistíte pred montážou, **vadný kus nemontujte**. Odložte ho a umožnite nám ho pozrieť.

6. Ako reklamáciu vybavíme

6.1 Reklamáciu vám **hneď písomne potvrdíme** (e-mailom alebo na papieri). V potvrdení uvedieme, dokedy ju vybavíme, že si môžete vybrať opravu alebo výmenu a že po prvej oprave sa doba zodpovednosti predĺži o 12 mesiacov.

6.2 Reklamáciu vybavíme **najneskôr do 30 dní** odo dňa, keď ste ju uplatnili. Dlhšie len z dôvodu, ktorý nemôžeme ovplyvniť (napríklad výrobná lehota výrobcu). Ten dôvod vám napíšeme.

6.3 Ak treba, prideme sa na vadu pozrieť, prípadne so zástupcom výrobcu alebo so znalcom.

6.4 **Vyberáte si, či chcete opravu alebo výmenu.** Ak by zvolený spôsob nebol možný alebo by stál neprimerane veľa oproti druhému, vadu odstránime druhým spôsobom. Ak nie je možná ani oprava, ani výmena, máte nárok na primeranú zľavu alebo môžete od kúpy odstúpiť (vrátiť tovar a dostať späť peniaze).

6.5 Oprava aj výmena je pre vás **zadarmo**. Ak je vadný kus už namontovaný podľa návodu výrobcu, zabezpečíme na naše náklady aj jeho demontáž a montáž nového kusu. Môžeme sa dohodnúť, že to urobí váš klampiar a my mu to zaplatíme.

6.6 Zľavu alebo odstúpenie od kúpy môžete žiadať najmä vtedy, ak vadu neodstránime, odmietneme ju odstrániť, vada sa opakuje alebo je závažná. Od kúpy nemôžete odstúpiť len pre zanedbateľnú vadu; že je vada zanedbateľná, musíme preukázať my. Pri odstúpení vám peniaze vrátime do 14 dní od vrátenia tovaru, rovnakým spôsobom, akým ste platili, ak sa nedohodneme inak.

6.7 Kým reklamáciu nevybavíme, nemusíte zaplatiť cenu alebo jej časť. Neplatí to, ak ste už pred reklamáciou meškali s platbou.

6.8 Ak reklamáciu zamietneme, **dôvody vám napíšeme**. Ak našu zodpovednosť potom preukázate znaleckým posudkom alebo stanoviskom akreditovanej osoby, môžete reklamovať znova a reklamáciu už zamietnuť nemôžeme. Potrebné náklady na posudok vám uhradíme.

7. Čo nie je vada

- 7.1 Za vadu tovaru nepovažujeme poškodenie, ktoré vzniklo až po prevzatí, najmä pre:
- **rezanie flexou** alebo iným nástrojom, ktorý pri rezaní robí iskry (iskry prepália lak a vznikne hrdza),
 - ochrannú fóliu, ktorú nikto neodstránil v lehote podľa pokynov výrobcu,
 - nesprávne skladovanie (napríklad zväzky na slnku, vo vlhku alebo bez podložiek),
 - nesprávnu manipuláciu, prenášanie alebo prepravu, ktorú ste zabezpečili vy,
 - montáž v rozpore s návodom výrobcu, nesprávne kotvenie alebo neodstránené piliny po vŕtaní,
 - náraz, poškriabanie alebo iný zásah po prevzatí (napríklad pri inej práci na streche),
 - nedostatočnú údržbu.
- 7.2 Vadou tiež nie je:
- rozmer, ktorý nesedí so strechou, ak sme ho vyrobili podľa rozmerov od vás alebo vášho klampiara,
 - mierny rozdiel v odtieni pri dodatočnej objednávke, ktorá pochádza z inej výrobnéj šarže (pri pôvodnej objednávke dodávame jeden odtieň podľa označenia výrobcu),
 - prirodzené zmeny vzhľadu povrchu časom (napríklad mierne zosvetlenie farby), ktoré výrobca opisuje v podkladoch, ktoré ste dostali pred kúpou.
- 7.3 Toto nemení pravidlo z bodu 4.1. Ak sa vada prejaví do 2 rokov a tvrdíme, že vznikla až po prevzatí, musíme to preukázať my.

8. Záruka výrobcu

- 8.1 Niektorí výrobcovia dávajú na krytinu dlhšiu záruku (napríklad na povrch a farbu na 20 až 50 rokov). Je to dobrovoľná záruka výrobcu podľa jeho záručného listu. Dĺžku záruky výrobcu uvedieme v ponuke a záručný list dostanete pri prevzatí tovaru alebo e-mailom.
- 8.2 Záruku výrobcu môžete uplatniť počas celej jej doby. Pomôžeme vám s tým (doklady, šarža, komunikácia s výrobcom).
- 8.3 Záruka výrobcu vám neberie práva voči nám podľa tohto poriadku.

9. Keď nie ste spokojní

- 9.1 Ak nie ste spokojní s tým, ako sme reklamáciu vybavili, pošlite nám **žiadosť o nápravu** na info@zakryto.sk.
- 9.2 Ak ju zamietneme alebo na ňu neodpovieme do 30 dní od jej odoslania, môžete podať návrh na **alternatívne riešenie sporu** Slovenskej obchodnej inšpekcie (www.soi.sk) alebo inému subjektu zo zoznamu Ministerstva hospodárstva SR (www.mhsr.sk). Na súd sa môžete obrátiť vždy.
- 9.3 Dozor nad nami vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Žilinský kraj, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1.
- 9.4 Reklamáciu uplatnenú pred 11. 10. 2026 vybavíme podľa toho poriadku (vtedajšieho alebo tohto), ktorý je pre vás výhodnejší.