

Zvýšenie ceny musí majster oznámiť

Odpovedá
Vladimír Bolík,
tajomník Cechu maliarov Slovenska

1. Viac profesií

Chcel by som si dať vymalovať byt. Musím si samostatne hľadať majstra na maľovanie a majstra na prípravu steny? Základom pre kvalitný finálny náter steny je dobre pripravený podklad. V dnešnej dobe musí maliar vedieť pripraviť si najskôr kvalitný podklad, napríklad penetráciou, opraviť lokálne nerovnosti či celoplošne vystierkovať podklad. Čo sa týka použitých materiálov, vie ich tiež zabezpečiť sám, ak má o to zákazník záujem. Ak si chce objednávať potrebný materiál kúpiť sám, remeselník mu môže poradiť, čo je na dané práce vhodné použiť, i to, kde sa dá tovar kúpiť.

2. Väčšia zákazka

Platí sa pri objednávke služieb nejaká záloha?

Niekedy si majster zálohu vypýta, inokedy sa s klientom dohodnú tak, že sa o všetko uhradí po vykonaní prác. Je to individuálne a záleží len na tom, ako sa dohodnú obe strany. Obyčajne však platí, že ide o objednávku s väčším rozsahom prác, spravidla sa zvykne brať záloha na materiálne zabezpečenie. V takom prípade by mal remeselník vydať zákazníkovi doklad o úhrade. A pri platbe v hotovosti musí vystaviť príjmový pokladničný bloček a doložiť ho k faktúre.

3. Spísanie listiny

Je nutné, aby bola spísaná takzvaná zmluva o dielo pri všetkých remeselníckych službách?

Najväčšou istotou pre obe strany je, keď takúto zmluvu medzi sebou uzatvoríte. Eliminujú sa tým nedorozumenia alebo prípadne prevýšenie nákladov pri materiálovom zabezpečení. V každom prípade, zákazník by vždy mal nejakým spôsobom dozorovať práce remeselníka. Mal by s ním dokonca podpisovať takzvaný montážny list o každodenných vykonaných prácach či nedostatkoch. Pri väčších zákazkách sa obyčajne vedie stavebný denník. Uvedené vykonané pracovné úkony by mali chrániť aj remeselníka, že vykonal svoju prácu.

4. Zistené škody

Čo ak by sa stalo, že by remeselník pri práci niečo poškodil, respektíve by prácu neodviedol dobre? Ako má klient postupovať?

Ak remeselník niečo pri práci poškodí, je za to, samozrejme, zodpovedný a mal by o tom zákazníka informovať. Ak nie je objednávateľ s danou prácou spokojný, je na zhotoviteľovi, aby nedostatky odstránil k jeho spokojnosti. Pri hľadaní dobrého majstra je vhodné obrátiť sa priamo na cechy, keďže od svojich remeselníkov požadujú, aby sa správne a aby nepoškodzovali dobré meno celému remeslu. Ak by majster spôsobil zákazníkovi nejakú škodu, mal by o pomoc požiadať obchodnú inšpekciu, alebo daný prípad riešiť súdnou cestou.

5. Ústna dohoda

Zaplatil som remeselníkovi zálohu, no na dohodnuté práce vôbec nenastúpil. Čo môžem ro-

biť, ak s ním nemám podpísanú zmluvu o dielo?

Je to zložité. Malo by platiť pravidlo, že aj ústna dohoda je dohodou. V praxi je to však tvrdenie proti tvrdeniu. Preto je najlepšie spísať dohodu o dielo. Remeselník je tak povinný poskytnúť zákazníkovi na svoju prácu záruku. A to by malo byť samozrejmosťou. Ak by dotýčny remeselník nenastúpil na práce ani po vašej výzve, mali by ste to nahlásiť obchodnej inšpekcii.

6. Majster z cechu

Majster, ktorý v mojom dome maľoval steny, je členom cechu maliarov. Po ukončení prác som dodatočne objavil nedostatky. On však momentálne pre vyťaženosť nemôže opravu urobiť. Môže ho zastúpiť niekto z jeho cechu?

Toto je vecou dohody medzi členmi cechu. Majstri medzi sebou bežne komunikujú a je veľmi pravdepodobné, že sa vedia v takýchto situáciách zastúpiť. Je totiž úplne bežné, že si chodia aj navzájom pomáhať na rôzne zákazky. Výhody členov cechu spočívajú najmä vo vzájomnej informovanosti a v spolupráci s členskými spoločnosťami, ktoré pravidelne majstrov školia. Vďaka tomu poznajú najnovšie trendy a techniky a môžu tak odvieť kvalitnú prácu a poskytnúť patričnú záruku.

Odpovedá
Róbert Uhrín,
konateľ spoločnosti
Hodinový manžel

7. Pravidelná kontrola

Chcem si nechať prerobiť kúpeľňu. Ako si mám vybrať medzi majstrami? A mal by som ich prácu kontrolovať?

Pri výbere živnostníka či firmy by ste sa mali uistiť, že ide o seriózny právny subjekt, či pôsobí na tu a či má viac pozitívnych alebo negatívnych referencií. Čo sa týka cenovej ponuky, oslovte aspoň dve firmy. Pri prácach by ste určite mali majstra kontrolovať. Mali by ste s ním dokonca podpisovať takzvaný montážny list o každodenných vykonaných prácach či prípadných nedostatkoch. Je dôležité, aby mal zákazník prehľad o tom, ako sa realizátorovi v prácach darí, či nenastali nepredpokladané problémy, ktoré ho v práci obmedzujú alebo odďaľujú termín jej dokončenia. Pravidelnými návštevami prerábky môžete sledovať, či práce prebiehajú v poriadku a podľa vašich predstáv.

8. Nekvalitná práca

Je potrebné spísovať montážny list aj pri menších prerábkach? Montážny list nie je vždy nutný. K tomuto kroku by však zákazník mal určite pristúpiť vtedy, keď je zjavné, že remeselník odvádza nekvalitnú prácu, prípadne je tam iný, jasne viditeľný problém. Väčšina realizácií sa dohoduje na takzvanú konečnú cenu práce a materiálu, takže denné súpisy pri menších prerábkach nie sú nutné.

9. Zvýšenie ceny

Môže sa stať, že konečná cena prerábky sa oproti pôvodnému naceneniu zmení. Čo býva najčastejšou príčinou zvýšenia?

PORADŇA

Kontakt na dobrého majstra či firmu vám môžu dať vaši známi, avšak môžete si ho pohľadať aj sami, napríklad na internete. Tu by ste si mali pozrieť hlavne referencie a nahliadnuť aj do obchodného či živnostenského registra. Experti radia, ako postupovať pri objednaní remeselníckych služieb.



Stáva sa to z čisto objektívnych príčin. Napríklad pri zmene materiálov. To by však mal vždy odsúhlasíť objednávateľ. Tiež sa môže stať, že sa z nejakých nepredvídateľných dôvodov vyskytne problém, s ktorým sa v pôvodnej kalkulácii nepočítalo a vznikne nutnosť vykonať ďalšiu prácu, a preto sa v kalkulácii doplní. Tu je dôležitá komunikácia medzi majstrom a zákazníkom. Ak sú nečakané zmeny opodstatnené, zákazník ich väčšinou bez problémov prijme.

10. Nová kuchyňa

Pôvodne som si chcela na montáž kuchyne zavolať brata. Avšak ten teraz nemá čas, a preto uvažujem o majstrovi. Čo ako mi pri práci niečo poškodil alebo ju neurobí kvalitne?

Ak remeselník niečo poškodí, je povinný sa s majiteľom dohodnúť a odškodniť ho. Preto by remeselníci mali byť poistení. Ak človek vie, že remeselník neodviedol prácu dobre, mal by to v prvom rade riešiť s ním. Ak by ste na to prišli už počas prác, mali by ste požadovať, aby majster svoju prácu napravil. Ak by ste na to prišli po odovzdaní diela, tak si môžete podľa zákona uplatniť reklamáciu práce.

11. Základné údaje

Predpokladajme, že zákazník má s remeselníkom uzavretú iba ústnu dohodu. Aké má možnosti, ak je nespokojný s odvedenou službou?

Aj ústna dohoda je záväzná. Dokazovanie je však náročné a prípadné súdy sa môžu ťahať roky. Preto je dobré pri objednaní prác väčšieho rozsahu podpísať zmluvu alebo dať aspoň perom na papier základné údaje o dohodnutom. Nemal by chýbať charakter prác, ktoré sa majú vykonávať, predpokladané termíny začatia a ukončenia, cena a podpis oboch strán. Na každú zaplatenú prácu platí podľa záko-

na záruka, tú musí remeselník dodržať.

Odpovedá
Martin Vasiľ,
advokát a konateľ advokátskej kancelárie Vasiľ, Šimonovič & partners

12. Zmluva o dielo

Čo všetko je potrebné v dohode uviesť?

Nesmú chýbať údaje o spoločnosti či živnostníkovi, čiže obchodné meno, sídlo, identifikačné číslo organizácie, daňové identifikačné číslo organizácie a kontaktné údaje. Ďalej je potrebné uviesť údaje o klientovi, ako sú jeho meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia a kontaktné údaje. Samozrejme, treba spísať rozsah prác, potrebných materiálov a priložiť odsúhlasenú cenovú ponuku. Zároveň sa v zmluve uvádza aj dátum začiatku a ukončenia prác a špecifikácia miesta, kde sa budú práce vykonávať. V poslednom rade by nemali chýbať dohodnuté zmluvné pokuty, konečná celková cena vrátane dane z priznanej hodnoty, rozpočet, záručná lehota, odovzdávací protokol, možnosť odstúpenia od zmluvy a poistenie spoločnosti pre prípad vzniku škody.

13. Platba vopred

Chcem si zrekonštruovať byt. Musím pri objednaní stavebných prác zaplatiť už pred začatím, alebo je možné dohodnúť sa, že všetko uhradím až po ich vykonaní?

Aj keď záloha splatná ešte pred začatím samotných prác zataží vašu peňaženku, a to ešte predtým, než je jasný akýkoľvek výsledok vašich investícií, v 99 percentách prípadov na nej firma bude trvať. Túto zálohu väčšinou využije na zabezpečenie materiálu či predbežných výdavkov svojich pracovníkov. V žiadnom prípade neuhádzajte zálohovú platbu bez písomného dokladu. Najlepším riešením je, ak uvedie-

te výšku zálohy, splatnosť a podmienky jej vrátenia v písomnej listine. Takúto zálohu odporúčame dohodnúť v maximálnej výške 10 percent z celkovej objednávacej ceny. Objednaný majster či firma vám vždy musia vydať doklad o úhrade, a to aj pre splnenie svojich daňových povinností.

14. Prípadný spor

Kedy by zmluva o dielo určite nemala chýbať?

Zákon nevyžaduje, aby zmluva o dielo bola uzavretá v písomnej forme, postačuje aj ústna dohoda. Ako sa však hovorí, čo je na papieri, to platí. Zmluva uzavretá v písomnej forme slúži ako dôkaz pre prípad sporu medzi zákazníkom a majstrom či firmou. Pri výbere realizátora zároveň odporúčame preveriť si, či má uzavreté poistenie, teda či má poistenú prevádzkovú zodpovednosť, a na aké prípady sa toto poistenie vzťahuje. Z tohto poistenia by si zákazník v nutnom prípade mohol uplatniť preplatenie škôd.

15. Primeraná lehota

Majstri, ktorí v mojom byte robia novú kúpeľňu a toaletu, to i napriek predchádzajúcej dohode stále nedokončili. Ako sa mám s nimi dohodnúť?

Ak zhotoviteľ neodovzdá dohodnuté dielo včas, mali by ste mu poskytnúť dodatočnú primeranú lehotu, počas ktorej by práce mohli dokončiť. Až po tom, keď sa táto lehota prehrá, môže zákazník od dohody o prácach odstúpiť a žiadať vrátenie zaplatených peňazí. Rovnako môžete v dokumente, ktorým firme poskytujete dodatočnú lehotu, zahrnúť aj odstúpenie kvôli márnemu uplynutiu lehoty. Občiansky zákonník dokonca uvádza aj možnosť zákazníka odstúpiť od zmluvy kedykoľvek počas dohodnutej lehoty, a to i bez uvedenia dôvodu. Rozdiel oproti predchádzajúcej možnosti je v tom, že majster či firma nebude s prácami meškať a zákazník musí uhradiť tú časť materiálov a služieb, ktoré sa dodali a vykonali.

16. Lehota záruky

Áká záručná lehota platí na dodané služby?

Ak to nie je v zmluve uvedené inak, záručná lehota trvá podľa Občianskeho zákonníka 24 mesiacov. Pri zhotovení stavby je záručná lehota tri roky. Vykonávaci predpis môže ustanoviť, že pri niektorých častiach stavieb môže byť záručná lehota kratšia, najmenej však musí platiť 18 mesiacov. Na uplatnenie reklamácie by ste mali mať aj doklad o úhrade.

17. Zmena rozpočtu

Za kých podmienok môže dôjsť k zmene koncovej ceny?

Ak sa cena dohodla podľa plánovaného rozpočtu, nesmie sa bez súhlasu objednávateľa zvýšiť. Práca a náklady nezahrnuté do rozpočtu možno účtovať iba vtedy, ak si ich zákazník schválil alebo si ich dodatočne písomne objednal. Po oznámení novej ceny, ak sa klientovi zdala vysoká, môže od zmluvy odstúpiť, avšak bez zbytočného odkladu. Inak musí firma zaplatiť novú cenu. Ak by došlo k zvýšeniu ceny po prekročení dohodnutej doby vykonania diela, novú sumu zákazník platiť nemusí. A ak sa objednávateľ rozhodne od zmluvy odstúpiť, musí rátať s povinnosťou zaplatiť zho-

toviteľovi za už vykonanú prácu a tiež za vzniknuté náklady podľa pôvodne dohodnutej ceny. Za dodané práce musí zaplatiť aj vtedy, ak má z čiastočne vykonaných prác majetkový prospech.

Odpovedá
Danuša Krškošová,
tlačová hovorkyňa Slovenskej obchodnej inšpekcie

18. Vrátenie poplatku

Nie som spokojná s remeselníckymi prácami, ktoré u mňa realizovala jedna firma. Ako mám pri reklamácii služby postupovať?

Na nekvalitne poskytovanú službu odporúčame bezodkladne uplatniť riadnu reklamáciu. Reklamáciu je potrebné doručiť poskytovateľovi služby osobne alebo doporučenou poštou. V listine môžete navrhnúť aj možný spôsob vybavenia reklamácie, ako napríklad vrátenie časti poplatku za službu. Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Ak uvedená lehota nebude dodržaná, môžete požiadať inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie o kontrolu. K žiadosti musíte priložiť kópie dokladov, čiže doklad o zaplatení služby a potvrdenie o uplatnení reklamácie.

19. Vybavenie reklamácie

Nahlásil som majstrovi nedostatky, ktoré som dodatočne našiel. Dodnes však nemám od neho žiadnu odpoveď. Ako dlho mám čakať?

Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty máte ako spotrebiteľ rovnaké práva, ako keby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť. V praxi to znamená, že máte právo na vrátenie peňazí alebo na výmenu tovaru. Svojho práva sa však domáhajte od predávajúceho preukázateľným spôsobom - napríklad doporučenou poštou, pričom lehotu na vrátenie peňazí určujete vy. Keď predávajúci ani po takomto preukázateľnom vyzvaní sumu nevráti, potom môže o nároku rozhodnúť už iba súd. Za nedodržanie lehoty na vybavenie reklamácie môžete podať podnet na kontrolu Slovenskej obchodnej inšpekcie - na inšpektoráte podľa sídla predávajúceho. Na podanie je nevyhnutné priložiť kópie dokladov. Ide o doklad o zaplatení ceny za výrobok a o potvrdenie o reklamácii. Bez ich predloženia nie je možné kontrolu vykonať.

20. Znalecký posudok

Áké sú možnosti, ak sa zákazník a majster nevedia dohodnúť?

Prípadné spory objednávateľa so zhotoviteľom diela je oprávnený rozhodnúť jedine súd, a to v občianskoprávnom konaní. Je preto potrebné počítať so znaleckými posudkami diela, prípadne kvality vykonaných prác. Inšpekcia môže kontrolovať plnenie povinností zhotoviteľa na základe zákona o ochrane spotrebiteľa. Ak sa zhotoviteľ voči objednávateľovi dopustil trestného činu, napríklad podvodu, defraudácie či neoprávneného podnikania, je tu ešte možnosť obrátiť sa na políciu a prokuratúru. Objednávateľ sa môže obrátiť aj na daňové úrady, ak je podozrenie z daňových únikov. Rovnako možno kontaktovať živnostenskú úradu, ak sa zistí, že zhotoviteľ podniká bez živnostenského oprávnenia.

Prílohu pripravila:
Zuzana Dzvoničková