

Obchodné podmienky

Platné od **26. 07. 2022**

Tieto **obchodné podmienky** upravujú práva a povinnosti zmluvných strán vyplývajúce z kúpnej zmluvy uzatvorenej prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetových stránkach <http://eshop.ravak.sk> medzi spoločnosťou DC RAVAK SLOVAKIA s.r.o. (ďalej len "dodávateľ" alebo "predávajúci") a jej obchodnými partnermi (ďalej len "kupujúci" alebo "zákazník").

Dodávateľ – predávajúci:

DC RAVAK SLOVAKIA s.r.o.
Einsteinova 11
851 01 Bratislava

Tel.: 02/ 444 55 001
Mobil: 0911/ 737 774
E-mail: obchod@ravak.sk

IČO: 34119663
DIČ: 2020400261
IČ DPH: SK2020400261

Zápis v registri: Obchodný register vedený Okr. súdom BA I, oddiel: Sro, vložka č.103184/B

V mene ktorého koná: Ing. Mária Tomaschová, konateľka spoločnosti
Bankové spojenie: VÚB, a.s. Číslo účtu : 4251603656/0200
IBAN: SK05 0200 0000 0042 5160 3656

Kupujúci:

Kupujúcim je spotrebiteľ alebo podnikateľ.

Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti alebo v rámci samostatného výkonu svojho povolania. Spotrebiteľ pri začatí obchodných vzťahov odovzdáva predávajúcemu iba svoje kontaktné údaje, nutné pre bezproblémové vybavenie objednávky, popřípade údaje, ktoré chce mať uvedené na nákupných dokladoch. Právne vzťahy predávajúceho so spotrebiteľom výslovne neupravené týmito VOP sa riadia príslušnými ustanoveniami zák. č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka, zákona č. 634/1992 Zb., o ochrane spotrebiteľa, ako aj súvisiacimi predpismi, všetko v znení noviel.

Podnikateľom sa rozumie osoba zapísaná v obchodnom registri, osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia, osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia na základe špecifických predpisov, osoba, ktorá prevádzkuje poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa špecifického predpisu. Právne vzťahy predávajúceho s kupujúcim, ktorý je podnikateľom, výslovne neupravené týmito VOP ani zmluvou medzi predávajúcim a

kupujúcim sa riadia príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb., Obchodného zákonníka, v platnom znení, ako aj súvisiacimi predpismi.

Kupujúci si je vedomý, že mu kúpou produktov, ktoré sú v obchodnej ponuke predávajúceho, nevznikajú žiadne práva na používanie registrovaných značiek, obchodných názvov, firemných log či patentov predávajúceho alebo ďalších firiem, ak nie je v konkrétnom prípade osobitnou zmluvou dohodnuté inak.

I. Všeobecné ustanovenia

1.1 Kupujúci odoslaním objednávky potvrdzuje, že sa oboznámil obchodnými podmienkami, ktorých neoddeliteľnú súčasť tvoria platné Záručné podmienky a reklamačný poriadok spoločnosti DC RAVAK SLOVAKIA s.r.o. ako predávajúceho, a že s nimi súhlasí. Na tieto obchodné podmienky je kupujúci dostatočným spôsobom pred vlastným uskutočnením objednávky upozornený a má možnosť sa s nimi zoznámiť.

1.2 Všeobecné obchodné podmienky upravujú proces uskutočnenia kúpnej zmluvy. V prípade, že predávajúci a kupujúci uzatvoria písomnú kúpnu zmluvu, v ktorej si dohodnú podmienky odchylné od všeobecných obchodných podmienok, budú ustanovenia predmetnej kúpnej zmluvy uprednostnené pred všeobecnými obchodnými podmienkami.

1.3 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto všeobecných obchodných podmienok. Zmeny a/alebo doplnky týchto obchodných podmienok vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na www.ravak.sk/eshop. Povinnosť písomného oznámenia zmeny v týchto všeobecných obchodných podmienkach je splnená umiestnením na webovom sídle www.ravak.sk predávajúceho.

II. Predmet zmluvy

2.1 Predmetom zmluvy sú iba položky uvedené v kúpnej zmluve – objednávke (ďalej iba produkty alebo výrobky a služby s nimi súvisiace – ako doprava, montáž a pod.).

2.2 Predávajúci sa zaväzuje kupujúcemu dodávať len tovar v bezchybnom stave a v súlade so špecifikáciami či vlastnosťami obvyklými pre daný druh tovaru vyhovujúci daným normám, predpisom a nariadeniam platnými na území Slovenskej republiky.

2.3 Všetky vyobrazenia produktov na webovom sídle predávajúceho majú len informatívny charakter a môžu sa odlišovať od skutočnej podoby a farby výrobku.

III. Objednávanie tovaru, uzavretie zmluvy

3.1 Kupujúci si objednáva u predávajúceho tovar vyplnením elektronického objednávkového formulára uvedeného na webovom sídle predávajúceho na stránke www.ravak.sk/eshop.

3.2 Zoznam tovaru na webovom sídle predávajúceho na stránke www.ravak.sk/eshop je katalógom bežne dodávaného tovaru a predávajúci nezaručuje okamžitú dostupnosť všetkých uvedených tovarov. Informatívna dostupnosť tovaru v požadovanom množstve je uvedená pri každom výrobku osobitne a záväznou sa stáva doručením prijatia objednávky predávajúcim, v ktorom je prípadná odchýlka o dostupnosti výslovne uvedená. Cenu tovaru si môže kupujúci overiť u jednotlivých položiek tovaru. Cenu za dopravu a ďalšie služby sú uvedené v sekcii Doprava.

3.3 Dodávateľ si vyhradzuje právo požadovať pred dodaním tovaru úhradu kúpnej ceny tovaru vo forme zálohovej faktúry v prípade, že kupujúci objednáva tovar:

3.3.1 v hodnote nad 70 EUR s DPH

3.3.2 zákazkovej povahy (atypický výrobok)

3.3.2 pri ktorom sa jedná o väčšie množstvo jedného produktu

3.4 Podmienkou platnosti elektronickej objednávky je pravdivé a úplné vyplnenie formulárom požadovaných údajov a náležitostí. Ak objednávka neobsahuje všetky vyžadované náležitosti považuje sa za neúplnú. V prípade neúplnej objednávky sa predávajúci pokúsi kontaktovať kupujúceho (ak je to možné s ohľadom na poskytnuté údaje) a vyzvať ho na odstránenie nedostatkov objednávky a k jej doplneniu. Okamihom doručenia doplňujúcich údajov predávajúcemu sa objednávka považuje za úplnú.

3.5 Odoslaná objednávka tovaru je návrhom na uzavretie kúpnej zmluvy. Jej prijatie dodávateľ potvrdí kupujúcemu automaticky vygenerovaným informatívnym emailom na zadanú emailovú adresu, na vznik zmluvy však toto potvrdenie nemá vplyv.

3.6 Zmluvný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká až na základe záväzného potvrdenia predávajúcim kupujúcemu o akceptovaní objednávky po predchádzajúcom prijatí objednávky a po overení dostupnosti a termínu dodania tovaru označené ako "Potvrdenie objednávky".

3.7 Potvrdením objednávky zároveň oznámi dodávateľ kupujúcemu v akej lehote bude možné tovar dodať. Ak sa tovar objednaný kupujúcim práve na sklade nenachádza, kupujúci bude o tomto informovaný prostredníctvom SMS správy, telefónu alebo e-mailu, kde mu bude oznámený najbližší možný termín dodania tovaru.

3.8 Kupujúci berie na vedomie, že predávajúci nie je povinný uzavrieť kúpnu zmluvu, a to najmä s osobami, ktoré v minulosti závažným spôsobom porušili zmluvný vzťah porušením obchodných podmienok.

3.9 Ak je medzi účastníkmi uzavretá dlhodobá rámcová písomná kúpna zmluva, elektronickej objednávky uzavretú zmluvu bližšie špecifikuje a konkretizuje a je jej neoddeliteľnou súčasťou.

IV. Odstúpenie spotrebiteľa od kúpnej zmluvy

4.1 Kupujúci, ktorý nekupuje tovar v rámci svojej podnikateľskej činnosti, je oprávnený bez udania dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy v lehote 14 pracovných dní od prevzatia tovaru v súlade s ust. § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho (ďalej len "Zákon o ochrane spotrebiteľa pri zásielkovom predaji").

4.2 Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku ruší.

4.3 Kupujúci nemôže odstúpiť od kúpnej zmluvy najmä v nasledovných prípadoch:

4.3.1 Ak sa jedná o zmluvu, ktorej súčasťou je aj poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že

vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,

4.3.2 Ak sa jedná o zmluvu, ktorej predmetom je predaj produktu zhotoveného podľa osobitých požiadaviek spotrebiteľa alebo produktu určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa alebo produktu, ktorý vzhľadom na jeho vlastnosti nemožno vrátiť.

4.4 Odstúpenie od kúpnej zmluvy podľa prechádzajúceho bodu týchto obchodných podmienok musí obsahovať identifikáciu kupujúceho, číslo a dátum objednávky, presnú špecifikáciu tovaru, za ktorý má predávajúci vrátiť už prijaté plnenie a najmä číslo účtu v tvare IBAN, na ktorý má byť vrátená suma poukázaná.

4.5 Kupujúci je povinný doručiť predávajúcemu nepoškodený, nepoužitý (napr. pri montáži) tovar spolu s príslušenstvom vrátane dokumentácie, návodu, záručného listu, dokladu o zaplatení a pod. v originálnom obale osobne, kuriérom alebo vo forme poistenej zásielky na adresu uvedenú v sekcii Kontakty do 30 dní odo dňa, kedy kupujúci doručil predávajúcemu oznámenie o odstúpení od kúpnej zmluvy. Tovar sa nevracia na dobierku. Takto zaslaný produkt predávajúci neprevezme a zásielka sa vracia späť odosielateľovi. Kupujúcemu odporúčame poistiť balík proti poškodeniu pri preprave, kedy v prípade mechanického poškodenia zásielky si kupujúci uplatňuje nárok na odškodné od dopravcu, pretože mechanicky poškodený tovar dodávateľ od dopravcu neprevezme v dôsledku čoho nárok na vrátenie peňazí kupujúcemu zanikne.

4.6 Kupujúci berie na vedomie skutočnosť, že ak sú s tovarom poskytované darčeky, je darovacia zmluva medzi predávajúcim a kupujúcim uzatvorená s podmienkou, že ak dôjde k využitiu práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 7 zákona č. 102/2014 Z.z., darovacia zmluva stráca účinnosť a kupujúci je povinný spolu s vráteným tovarom vrátiť i s ním súvisiace poskytnuté darčeky.

4.7 V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar v stave popísanom v bode 4.5, vráti predávajúci kupujúcemu uhradenú kúpnu cenu za tovar v lehote 30 kalendárnych dní od doručenia vráteného tovaru predávajúcemu a to bezhotovostne prevodom na účet kupujúceho uvedeného kupujúcim v odstúpení od kúpnej zmluvy.

4.8 V prípade, že kupujúci odstúpi od zmluvy a doručí predávajúcemu tovar, ktorý je použitý a je poškodený alebo neúplný, predávajúci vráti kupujúcemu už zaplatenú kúpnu cenu za tovar uvedenú v záväznom akceptovaní objednávky zníženú v súlade s ust. § 457 Občianskeho zákonníka o hodnotou opotrebenia produktu vo výške 1% z celkovej ceny tovaru za každý deň používania tovaru a o hodnotu opravy a uvedenia tovaru do pôvodného stavu, pričom tieto náklady budú vyčíslené až po vykonaní daných úkonov, a to v lehote 30 pracovných dní od doručenia tovaru predávajúcemu bezhotovostným prevodom na účet kupujúceho uvedeného kupujúcim v odstúpení od kúpnej zmluvy.

4.9 Predávajúci vráti pri platnom odstúpení od zmluvy kupujúcemu kúpnu cenu podľa bodu 4.5 resp. 4.8, avšak náklady na vrátenie tovaru neznáša kupujúci iba v tom prípade, ak tovar plne nezodpovedal kvalitatívnym požiadavkám a zároveň bol vadný. Za tovar plne zodpovedajúci kvalitatívnym požiadavkám sa považuje tovar rovnakej alebo podobnej charakteristiky, aká je uvedená v ponuke tovaru na internetovej stránke predávajúceho.

4.10 V prípade, že kupujúci nesplní niektorú povinnosť uvedenú v bode 4.4. a 4.5. týchto obchodných podmienok, odstúpenie od kúpnej zmluvy nie je platné a účinné a predávajúci nie je

povinný vrátiť kupujúcemu kúpnu cenu a zároveň má nárok na úhradu nákladov, spojených s odoslaním tovaru naspäť kupujúcemu.

4.10 V prípade, že kupujúci je podnikateľ, môže byť kupujúcemu ponúknuté náhradné odstúpenie od kúpnej zmluvy v závislosti na stave vráteného tovaru, ušlej záruky a aktuálnej ceny vráteného tovaru. Podmienky poskytnutia náhradného plnenia je v kompetencii predávajúceho. V prípade, ak medzi predávajúcim a kupujúcim nedôjde k dohode podľa podmienok akceptovateľných pre obe strany, bude tovar vrátený kupujúcemu na jeho náklady, pričom predávajúci je oprávnený účtovať kupujúcemu prípadné ďalšie vzniknuté náklady.

V. Ceny a platobné podmienky

5.1 Ceny produktov sú stanovené cenníkom predávajúceho a sú uvedené v EUR vrátane DPH v zmysle príslušných právnych predpisov. Akciové ceny a prípadné ďalšie zľavy platia v časovom období, počas ktorého akcia trvá a za splnenia podmienok uvedených pre každú akciu, či zľavu samostatne. Rôzne akcie a zľavy nie je možné kombinovať, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

5.2 Predávajúci si vyhradzuje právo jednostranne upraviť (zvýšiť/znížiť) ceny tovarov s tým, že nové ceny tovarov sú pre kupujúceho záväzné dňom ich uverejnenia na webovom sídle predávajúceho na stránke www.ravak.sk/eshop. Takéto úpravy cien sa nevzťahujú na už potvrdené objednávky. V prípade, ak sa na stránke www.ravak.sk/eshop objaví pri niektorom tovare cena evidentne chybná (s odchýlkou 100% a viac od katalógovej ceny), predávajúci nemá povinnosť tovar dodať za cenu chybnú, ale kupujúcemu ponúkne dodanie tovaru za cenu riadnu. Ak kupujúci v tomto prípade s riadnou cenou tovaru nesúhlasí, môže od kúpnej zmluvy odstúpiť.

5.3 Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu tovaru dohodnutú v kúpnej zmluve a/alebo podľa cenníka predávajúceho platného v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy vrátane nákladov na doručenie tovaru (ďalej len "kúpna cena"). V cene produktov nie sú zahrnuté náklady na doručenie tovaru kupujúcemu (poštovné) a balné a ani náklady spojené s montážou zakúpeného tovaru.

5.4 Kupujúci má možnosť si vybrať s nasledujúcich spôsobov úhrady:

5.4.1 Platba prevodom na účet predávajúceho, uskutočňuje sa na základe zálohovej faktúry. Zaplatením sa rozumie okamih pripísania faktúrou stanovenej čiastky na účet dodávateľa. Pri platení je ako variabilný symbol nutné uviesť číslo zálohovej faktúry. Kupujúcim nesprávne uvedený variabilný symbol pri platbe má za následok nesprávne zúčtovanie kúpnej ceny. Vtedy kupujúci nesie všetky riziká s tým spojené a je v omeškaní s plnením povinnosti zaplatiť.

5.4.2 Platba v hotovosti alebo platobnou kartou na prevádzke predávajúceho.

5.4.3 Platba v hotovosti na dobierku na mieste určenom kupujúcim v objednávke.

5.5 Kupujúci je povinný zaplatiť predávajúcemu kúpnu cenu za dohodnutý tovar v lehote podľa kúpnej zmluvy. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k tovaru až do úplného zaplatenia kúpnej ceny.

5.6 Pri platbe za tovar* nad 70,- EUR s DPH vystaví predávajúci kupujúcemu zálohovú faktúru.

(*Nevzťahuje sa na produkty chémie.)

5.7 V prípade neuhradenia peňažného záväzku podľa bodu 5.6 kupujúcim je predávajúci po uplynutí 15 kalendárnych dní po splatnosti zálohovej faktúry oprávnený predmetnú objednávku aj bez upovedomenia kupujúceho automaticky stornovať.

VI. Dodacia lehota a dodacie podmienky

6.1 Dodávky predmetu plnenia (objednaného tovaru) sú vybavované v najkratších možných lehotách v závislosti od dostupnosti produktov a prevádzkových možností predávajúceho. Dodacie lehoty sú uvedené v potvrdení objednávky, pričom pre celú objednávku platí dodacia lehota tovaru s najdlhšou dodacou lehotou, ak nebolo dohodnuté inak. Dodacia lehota začína plynúť odo dňa uzavretia zmluvy, nie však skôr, ako si zákazník splní svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy.

6.2 Štandardná dodacia lehota je do 14 pracovných dní odo dňa záväzného potvrdenia objednávky predávajúcim. V prípade, že objednaný tovar nie je dostupný na sklade, je dodacia lehota predĺžená podľa typu výrobku na 3-8 týždňov, odo dňa uzavretia kúpnej zmluvy. Dodacie lehoty, ktoré sú uvedené pri každom výrobku majú orientačný charakter. Ich dĺžka je udávaná v pracovných dňoch alebo kalendárnych týždňoch. Keď je výrobok pripravený na expedíciu, kupujúci obdrží informácie o dodávke tovaru telefonicky, formou SMS alebo e-mailu.

6.3 Objednávku je možné dodať i po častiach. O rozdelenie objednávky môže požiadať kupujúci najmä z dôvodu urýchlenej dodania jednotlivých výrobkov. V takomto prípade hradí zvýšené náklady na dopravu kupujúci. Predávajúci môže rozdeliť objednávku najmä z dôvodov jej lepšieho doručenia, zabránenia zbytočnému čakaniu na tovar s dlhšou dodacou dobou a pod. V takýchto prípadoch znáša zvýšené náklady na dopravu predávajúci a kupujúci ich hradí len v pôvodnej výške, ktorá bola stanovená pri objednávke.

6.4 Ak bolo nedodržanie dodacej lehoty spôsobené vyššou mocou alebo okolnosťami, za ktoré predávajúci resp. jeho dodávateľ nezodpovedajú (napr. vojnou, teroristickými útokmi, dovoznými alebo vývoznými obmedzeniami, pandémiou,... atď.), dodacia lehota sa primerane predlžuje. V prípade nedodržania dodacej lehoty z iných ako uvedených dôvodov je zákazník oprávnený odstúpiť od zmluvy.

6.5 Ak sa dodanie alebo preprava zdrží na žiadosť kupujúceho alebo z dôvodov na strane kupujúceho, predávajúci je oprávnený od kupujúceho žiadať zaplatenie poplatkov za skladovanie alebo zaplatenia sumy vo výške 1% z fakturovanej sumy za každý mesiac zdržania. Predávajúci je taktiež oprávnený odstúpiť od zmluvy po tom, čo uplynie primeraná lehota. V takomto prípade je predávajúci oprávnený kupujúcemu fakturovať vzniknuté náklady.

6.6 Osobný odber je možné uskutočniť z príslušného odberného miesta uvedeného objednávke. Pri preberaní tovaru je zákazník povinný predložiť v zodpovedných osobách v príslušnom odbernom mieste doklad o úplnom zaplatení tovaru. Podpisom dodacieho listu zákazník potvrdí prevzatie tovaru bez výhrad. Pri osobných odberoch nie sú účtované náklady na dopravu.

6.7 Kupujúci má možnosť využiť prepravné služby dodávateľa alebo ním poverenú zásielkovou službou. Konkrétny spôsob dopravy volí predávajúci podľa druhu dodávaného tovaru. Tovar bude kupujúcemu doručený na adresu, ktorú uvedie v objednávkovom formulári. Dodacia adresa môže byť iná ako fakturačná adresa.

6.7.1 Pri nákupe tovaru **nad 200,- EUR s DPH** je pre kupujúceho **doprava zadarmo**.

6.7.2 Prevzatím tovaru u podnikateľov sa rozumie okamih prevzatia tovaru kupujúcim alebo prvým prepravcom. V prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ, okamihom prevzatia tovaru kupujúcim sa rozumie prevzatie tovaru od predávajúceho alebo od dopravcu.

6.7.3 Tovar bude kupujúcim doručovaný v pracovných dňoch v doručovacej dobe od 7:00 do 17:00. Poverený vodič bude zákazníkovi v deň doručenia tovaru s časovým predstihom avizovať svoj príjazd, a to na kontaktnom telefónnom čísle, ktoré zákazník uviedol v objednávke a to najmenej jednu hodinu pred doručením tovaru na zákazníkom uvedenú dodaciu adresu. Kupujúci je povinný prevziať tovar osobne alebo zabezpečiť, aby tovar prevzala osoba, ktorú splnomocní pre prípad svojej neprítomnosti na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve a podpísať protokol o doručení a odovzdaní tovaru. Tretia osoba splnomocnená na prevzatie tovaru uvedeného v kúpnej zmluve je povinná predložiť dopravcovi originál alebo kópiu kúpnej zmluvy a dokladu o zaplatení tovaru a písomné plnomocenstvo.

6.7.4 Tovar bude zákazníkovi doručený po prvé uzamykateľné dvere objektu, ktorý bol uvedený ako dodacia adresa v objednávke. Ak nie je dohodnuté inak, vodič nie je povinný po doručení tovaru poskytovať zákazníkovi ďalšie služby – tj. napríklad pomáhať pri prenášaní tovaru na konečné miesto, kde bude tovar inštalovaný, nosenie po schodoch, a pod. V prípade, ak si kupujúci takúto súčinnosť pri objednávke tovaru objedná, je možné ju poskytnúť a je spolplatnená podľa Cenníka.

6.7.5 Pri preberaní zásielky je zákazník povinný za prítomnosti prepravcu skontrolovať obal výrobku ešte pred podpísaním prepravného/dodacieho listu. Ak kupujúci zistí akékoľvek poškodenie obalu výrobku/-ov vplyvom prepravy, je povinný spísať s dopravcom protokol o poškodení zásielky. Na prípadné neskoršie reklamácie zjavných väd či mechanického poškodenia výrobku vzniknutého počas dopravy nebude po podpísaní prepravného/dodacieho listu s ohľadom na podmienky prepravcu braný ohľad a reklamácie budú zamietnuté ako nedôvodné.

6.7.6 Pokiaľ je pri preberaní zjavné poškodenie obalu zásielky, zákazník zásielku neprevezme, popíše poškodenie v odovzdávacom protokole prepravcu a bezodkladne informuje dodávateľa. Všetky balíky sú doručované ako krehký tovar a sú poistené proti poškodeniu pri preprave.

6.7.7 V prípade, že si zákazník tovar neprevezme pri prvom doručení, a požaduje opätovné doručenie tovaru, je povinný uhradiť náklady prvého ako aj opätovného doručenia tovaru.

VII. Záručné podmienky a reklamácie

7.1 Záručné podmienky na tovar sa riadia platnými Záručnými podmienkami a reklamačným poriadkom predávajúceho a všeobecne záväznými právnymi predpismi. Žiadne ustanovenie uvedené v týchto podmienkach nemôže byť chápané, vykladané alebo aplikované ako obmedzenie alebo popretie práv spotrebiteľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov alebo ako obmedzenie, prípadne vylúčenie zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru voči spotrebiteľovi.

7.2 Pri uzatváraní zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim ako spotrebiteľom sa vzťahy zmluvných strán riadia ustanoveniami zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 397/2008 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa.

7.3 V prípade ak je zmluva uzavretá medzi predávajúcim a kupujúcim, ktorý nie je spotrebiteľom, teda sa jedná o nákup tovaru za účelom podnikania, tak sa zmluvné vzťahy riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

7.4 Konkrétne záručné a servisné podmienky sú uvedené v príslušných záručných listoch vybraných výrobkov. Vo všeobecnosti, pokiaľ v záručných listoch nie je uvedené inak, je záručná doba pre plnenie spotrebiteľských zmlúv stanovená na minimálne 24 mesiacov* a začína plynúť dňom prevzatia výrobku spotrebiteľom. Záručná doba v každom prípade skončí uplynutím poskytnutej záručnej doby od dátumu predaja uvedeného na predajnom doklade alebo na záručnom liste.

(*Výnimku môže tvoriť tovar predávaný so zľavou (tovar poškodený, použitý, nekompletný atď. - taká charakteristika je vždy uvedená pri tovare - ak nie je, má sa za to, že sa jedná o tovar nový, nepoškodený a kompletný). Ak je kupujúcim spotrebiteľ a ak ide o tovar použitý, nezodpovedá predávajúci za chyby zodpovedajúce miere používania alebo opotrebenia, ktoré mal tovar pri prevzatí kupujúcim, a práva zo zodpovednosti za chyby tovaru zaniknú, ak neboli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Pri tovare predávanom za nižšiu cenu z dôvodu chyby či nekompletnosti sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola nižšia cena dohodnutá.)

7.5 Záruka sa nevzťahuje na vady alebo poškodenia po uplynutí záručnej doby tovaru alebo spôsobené mechanickými alebo chemickými vplyvmi (napr. nesprávnym spôsobom ošetrovania výrobku), na bežné opotrebovanie výrobku a jeho častí, na poškodenia tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami alebo vyplývajúce z nedodržania podmienok uvedených v záručných listoch, montážnych návodoch, všeobecných zásad, technických noriem platnými v SR, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou záručných podmienok každého výrobku. V prípade neuznanej alebo neopodstatnenej reklamácie má predávajúci právo vyžadovať úhradu nákladov súvisiacich s márnym výjazdom servisných technikov t.j. dopravné náklady a stratu času podľa platného Cenníka servisných a montážnych prác.

7.6 V prípade, že zákazník zistil na zakúpenom výrobku v priebehu záručnej doby vadu, ktorá nebola spôsobená jeho nevhodným používaním alebo nesprávnou údržbou, ale vadou samotného výrobku, má právo výrobok v záručnej dobe reklamovať.

7.7 Reklamácie tovaru kúpeného prostredníctvom internetového e-shopu www.ravak.sk/eshop je možné uplatniť v súlade s ust. § 18 zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, po celú záručnú dobu, osobne na adrese predávajúceho, odoslaním Reklamačného formulára uvedeného na <https://www.ravak.sk/sk/servis-a-reklamacie>, alebo písomne na reklamacie@ravak.sk alebo poštou na adrese dodávateľa uvedenej v Kontaktoch.

7.7.1 Reklamácia je platná len s riadne vyplneným, potvrdeným záručným listom a/alebo dokladom o kúpe. Reklamáciu nemožno považovať za oprávnenú a nebude prijatá ak neboli splnené všetky podmienky uvedené v platných Záručných podmienkach a reklamačnom poriadku predávajúceho.

7.7.2 Reklamácie tovaru predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní odo dňa nasledujúceho po platnom uplatnení reklamácie kupujúcim. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý pri nákupe uplatňoval IČO a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.

7.7.3 O vybavení reklamácie je kupujúci informovaný buď telefonicky, SMS, alebo e-mailom.

7.7.4 V prípade, že kupujúci - spotrebiteľ nebol spokojný s vybavením reklamácie predávajúcim alebo keď sa kupujúci - spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a nebol spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, má kupujúci - spotrebiteľ právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na takúto žiadosť odpovie zamietavo alebo na ňu neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, má kupujúci - spotrebiteľ právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov. Subjektom alternatívneho

riešenia sporov je Slovenská obchodná inšpekcia, Prievozská 32, P.O. Box 5, 820 07 Bratislava 27, resp. iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky (zoznam je dostupný na stránke www.mhsr.sk). Kupujúci – spotrebiteľ je oprávnený si vybrať subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, na ktorý sa obráti. Spotrebiteľ môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho sporu využiť platformu pre riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na webovej stránke ec.europa.eu/consumers/odr/.

VIII. Montáž výrobkov

8.1 Pri kúpe výrobkov prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na internetových stránkach www.ravak.sk/eshop je možné si objednať aj ich odbornú montáž.

8.1.1 Montáž výrobkov je možná iba po splnení stavebnej pripravenosti (u vybraných výrobkov) a všetkých podmienok uvedených v montážnych návodoch. Nezahŕňa žiadne murárske, kúrenárske ani inštalatérske práce okrem napojenia sifónu na odpad a pripojenia prívodov vody na pákovú batériu alebo na odtokový komplet s napúšťaním prepacom.

8.1.2 Termín montáže bude dohodnutý najneskôr 30 dní po záväznom potvrdení termínu objednávky.

8.1.3 V prípade zistenia nesplnenia stavebno-technických podmienok na montáž výrobkov má predávajúci právo vyžadovať úhradu výdavkov spojených s dopravou a stratou času servisných technikov podľa platného cenníka.

8.1.4 Cena za montáž zahŕňa:

- Kontrolu stavebnej pripravenosti alebo podmienok na inštaláciu
- Vybalenie výrobku, likvidáciu obalu
- Inštaláciu výrobku na určené miesto
- Napojenie na odpad a pripravený prívod vody cez už nainštalované rohové ventily
- Utesnenie výrobku silikónom alebo kryciami lištami v styku so stenou podľa montážneho návodu
- Kontrola funkčnosti výrobku, potvrdenie záručného listu
- Inštrukcia k užívaniu výrobku

8.1.5 Cena za montáž nezahŕňa:

- Spotrebovaný inštalačný materiál, ktorý nebol predmetom objednávky (silikón, tesniace lišty, flexibilné tlakové hadice, napojenie na odpad,...)
- Práce, ktoré nie sú spojené s inštaláciou výrobku (vrtanie otvoru pre stojankovú vodovodnú batériu, práce spojené so sprístupnením miesta na montáž,...)
- Dopravu servisných technikov (účtované podľa vzdialenosti)

IX. Ďalšie práva a povinnosti zmluvných strán

9.1 Kupujúci berie na vedomie, že všetok textový a multimediálny obsah a akékoľvek dáta a údaje uverejnené na webovom sídle predávajúceho na stránkach www.ravak.sk/eshop sú vlastníctvom tvorcov a ďalších osôb, ktoré sa podieľajú na ich tvorbe a sú chránené autorskými právami v zmysle zákona č. 383/1997 Z.z.. Pod túto ochranu spadá najmä akákoľvek reprodukcia, pozmeňovanie, preklad, ukladanie a spracovávanie v iných médiách, vrátane ukladania a spracovania na

elektronických nosičoch. Spoločnosť RAVAK umožňuje prezeranie a preberanie akýchkoľvek materiálov a dokumentov z tejto lokality na osobné a nekomerčné účely. Akékoľvek použitie chráneného obsahu na iné ako nekomerčné účely, či už celkové alebo čiastočné, je možné iba s predchádzajúcim písomným súhlasom spoločnosti DC RAVAK SLOVAKIA s.r.o. Súhlas iných subjektov je vždy možné získať výlučne prostredníctvom spoločnosti DC RAVAK SLOVAKIA s.r.o. Rovnakými právami sú pritom chránené aj obsah aj štruktúra stránky.

9.2 Kupujúci sa zaväzuje, že nebude vykonávať žiadnu činnosť, ktorá by mohla jemu alebo tretím osobám umožniť neoprávnené zasahovať či neoprávnené užiť programové vybavenie alebo ďalšie súčasti tvoriace webové rozhranie obchodu, a ani používať mechanizmy, programové vybavenie alebo iné postupy, ktoré by mohli mať negatívny vplyv na prevádzku webového rozhrania obchodu. Webové rozhranie obchodu je možné užívať len v rozsahu, ktorý nie je na úkor práv ostatných kupujúcich predávajúceho a ktorý je v súlade s jeho určením.

9.3 Logá RAVAK, slogan „Keď kúpeľňu, tak RAVAK“, ako aj všetky názvy výrobkov a ich súborov používané na týchto stránkach sú registrovanými ochrannými známkami spoločnosti RAVAK a.s., jej dcérskych, pridružených a spolupracujúcich spoločností, poskytovateľov licencií, resp. partnerov v spoločných podnikoch. Neoprávnené použitie alebo zneužitie týchto ochranných známk je výslovne zakázané a zakladá práva z porušenia zákona o ochranných známkach, zákona o autorskom práve, ako aj práva vyplývajúce z porušenia iných práv na duševné vlastníctvo. Dôsledkom podobného konania pritom môže byť okrem iného povinnosť nahradiť škodu alebo trestnoprávny postih.

9.4 Kupujúci berie na vedomie, že dodávateľ nenesie zodpovednosť za chyby služieb vzniknuté v dôsledku zásahu tretích osôb do webového rozhrania servera dodávateľa či v dôsledku užitia webového rozhrania servera dodávateľa v rozpore s jeho určením.

9.5 Všetky dáta a údaje uverejnené na stránkach www.ravak.sk/eshop boli zostavované s maximálnou mierou pozornosti. Aj napriek tomu však nie je možné garantovať úplnosť a správnosť všetkých údajov. Predajca preto nepreberá zodpovednosť za žiadne chyby v obsahu tejto stránky.

X. Ochrana osobných údajov

10.1 Ochrana osobných údajov v spoločnosti DC RAVAK SLOVAKIA s.r.o. je realizovaná v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 o ochrane fyzických osôb, v súvislosti so spracovaním osobných údajov, a poučení subjektov údajov (GDPR) - vid'. Prehlásenie o spracovaní osobných údajov na www.ravak.sk/sk/gdpr.

XI. Záverečné ustanovenia

12.1 Pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak, sú tieto obchodné podmienky platné pre všetky kúpne zmluvy uzavreté medzi dodávateľom a zákazníkom prostredníctvom on-line obchodu umiestneného na webovom sídle predávajúceho www.ravak.sk/eshop. Zmluvné vzťahy medzi predávajúcim a kupujúcim sa posudzujú podľa Obchodných podmienok platných v čase vzniku zmluvného vzťahu (uzavretia kúpnej zmluvy).

12.2 Právne vzťahy a podmienky tu výslovne neupravené ako aj prípadné spory vzniknuté z neplnenia týchto podmienok sa riadia príslušnými ustanoveniami Slovenskej republiky, a to aj v prípade, že kupujúci je štátnym príslušníkom inej krajiny.

12.3 Ak bude niektoré ustanovenie Obchodných podmienok neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné, ostatné ustanovenia ostávajú v platnosti a účinnosti. Zmluvné strany sa zaväzujú, že neplatné, neúčinné alebo nevymáhateľné ustanovenie nahradia novým zmluvným ustanovením v zmysle Obchodných podmienok, ktoré bude platné, účinné a vymáhateľné, tak, že by bolo možné predpokladať, že by ho zmluvné strany boli použili, keby vedeli o neplatnosti alebo neúčinnosti ustanovenia nahradzovaného.

12.4 Ceny, prevedenia a technické parametre výrobkov uvedené na webovom sídle predávajúceho, v katalógoch, prospektoch a iných uverejneniach sú nezáväzné, pokiaľ neboli zmluvne dohodnuté ako záväzné, a môžu sa od deklarovaných líšiť v rámci príslušných noriem. Všetky použité obrázky sú len ilustračné. Výrobca si vyhradzuje právo na zmenu technických parametrov bez predchádzajúceho upozornenia.

12.5 V prípade nákupu cez webové rozhranie Konfigurátora riešení na mieru, ktorý je dostupný aj na webovom sídle predávajúceho na stránke www.ravak.sk/eshop je vzťah kupujúci versus dodávateľ riešený obchodnými podmienkami platnými priamo pre tento konfigurátor (https://atypy.ravak.sk/data/documents/obchodnypodmienky_atypy.sk.pdf), a nie všeobecnými obchodnými podmienkami predávajúceho platnými pre e-shop.