

Záručné podmienky a reklamačný poriadok

Záručné podmienky a reklamačný poriadok upresňujú postup kupujúceho v prípade, že cez všetko úsilie spoločnosti RAVAK o zachovaní vysokej kvality ponúkaného tovaru vznikne na strane kupujúceho oprávnený dôvod k uplatneniu práv zo zodpovednosti za chyby predávaného tovaru.

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.

Kupujúcim, ktorí tovar používajú pre účel podnikania alebo obchodu s daným výrobkom, nie je záručná doba stanovená občianskym zákonníkom. V tomto prípade sa zmluvné vzťahy riadia ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

ČASŤ I. **Prevenia**

1. Pri výbere tovaru je nutné, aby zvolený druh a rozmery výrobku presne zodpovedali potrebám kupujúceho. Kupujúci pred zakúpením výrobku vezme do úvahy účel využitia, prevedenie a spôsob inštalácie a ošetrovania tovaru. To, že výrobok nevyhovuje jeho neskorším požiadavkám, nie je dôvod k následnej reklamacii.
2. Počas celej doby užívania zakúpeného výrobku je nutné, aby kupujúci venoval dostatočnú pozornosť základným pravidlám užívania tohto výrobku. Zvlášť je nutné zvážiť všetky faktory nepriaznivo ovplyvňujúce plnú funkčnosť a životnosť výrobku, ako napr.: neodborná montáž, užívanie výrobku na iný účel ako je určený.
3. Ďalšou nutnou podmienkou pre zachovanie dobrého stavu výrobku a jeho funkčnosti je jeho pravidelná údržba. Je potrebné si uvedomiť, že nesprávna alebo nedostatočná údržba tovaru podstatne skracuje jeho plnú funkčnosť a životnosť.

Vymedzenie základných pojmov

1. Predávajúci/dodávateľ – osoba, ktorá spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky alebo poskytuje služby, alebo jeho splnomocnenec.
2. Kupujúci/spotrebiteľ – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti.
3. Kupujúci/iný subjekt – osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy koná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti.
4. Spotrebiteľská zmluva – Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.
5. Kúpna zmluva – Z kúpnej zmluvy vznikne predávajúcemu povinnosť odovzdať predmet kúpy kupujúcemu a kupujúcemu povinnosť predmet kúpy prevziať a zaplatiť zaň predávajúcemu dohodnutú cenu.

6. Zhoda s kúpnuou zmluvou - Zhodou s kúpnuou zmluvou sa najmä rozumie, že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonávanej reklamy očakávané, prípadne akosť a úžitkové vlastnosti pre vec takého druhu obvyklé, že odpovedá požiadavkám právnych predpisov, je v tomu odpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pre použitie veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa.

ČASŤ II.

Záručná doba a záručný list

1. Záruka podľa týchto podmienok sa poskytuje za podmienok tu uvedených alebo nad rámec práv spotrebiteľa podľa všeobecne záväzných právnych predpisov. Nič 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.
2. Záruka sa poskytuje za vady, ktoré sa na výrobku vyskytnú v záručnej dobe. Záručná doba je 24 mesiacov*, pokiaľ nie je uvedená iná záručná doba 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.

3. Záruka sa nevzťahuje na závady 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 neodvratiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami a/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.
4. V prípade, že kupujúci objavil 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.

ČASŤ III.

Predmet reklamácie

Predmetom reklamácie môže byť:

- tovar zakúpený u predávajúceho
- servisné práce vykonané v autorizovanom stredisku.

Základné podmienky reklamácie

1. Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom je povinný, a kupujúcemu, ktorý je spotrebiteľom, je odporúčané, aby bezprostredne pri dodaní prekontroloval spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť pásky s firemným logom, poškodenie krabice) podľa priloženého prepravného listu. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s kúpnuou zmluvou, s tým, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.

2. Neúplnú alebo poškodenú zásielku je nutné okamžite oznámiť e-mailom na adresu: obchod@ravak.sk, spísať s dopravcom škodový protokol a tento bez zbytočného odkladu zaslať faxom, e-mailom, alebo poštou predávajúcemu. Dodatočná reklamácia neúplnosti alebo vonkajšieho poškodenia zásielky nezbavuje kupujúceho práva vec reklamovať, dávajú však predávajúcemu možnosť preukázať, že sa nejedná o rozpor s kúpnu zmluvou.
3. Pokiaľ kupujúci reklamuje zámenu typu, farebné prevedenie, alebo kvalitu povrchovej úpravy po prevzatí tovaru od predávajúceho, je povinný tovar dodať predávajúcemu na svoje náklady. Až po doručení tovaru bude naň vystavený dobropis, alebo bude dodaný požadovaný tovar. Kupujúci zároveň berie na vedomie, že reklamácie namontovaných výrobkov so zjavnými chybami a výrobkov s chybným farebným odtieňom nebudú uznané.
4. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje iba na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
5. Kupujúci nemá právo uplatniť záruku na vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

Miesto uplatnenia reklamácie

1. Reklamácie je možné uplatniť v súlade s ust. § 18 zákona č. 250/2007 Zb., o ochrane spotrebiteľa, v platnom znení, po celú záručnú dobu, buď osobne na adrese predávajúceho, odoslaním Reklamačného formulára uvedeného na <http://www.ravak.sk/sk/reklamacie>, alebo písomne na <mailto:reklamacie@ravak.sk> alebo poštou na adrese predávajúceho uvedenej v Kontaktoch príp. ak je kupujúcim spotrebiteľ, môže tovar reklamovať i v predajných miestach predávajúceho, kde došlo ku kúpe tovaru.
2. V prípade, že bol tovar zakúpený kupujúcim, ktorý je podnikateľom, musí kupujúci uplatňovať reklamáciu priamo a len na adrese predávajúceho.

Lehoty a spôsob uplatnenia reklamácie

1. Reklamácie tovaru predávajúci vybavuje bez zbytočného odkladu, maximálne však do 30 dní odo dňa nasledujúceho po uplatnení reklamácie kupujúcim. Táto lehota nie je záväzná ku kupujúcemu, ktorý pri nákupe uplatňoval IČO a teda jeho vzťah s predávajúcim upravuje Obchodný zákonník.
2. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - doručenie riadne vyplneného, potvrdeného záručného listu a/alebo dokladu o kúpe od kupujúceho predávajúcemu, pričom na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má),
 - doručenie riadne vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od spotrebiteľa, resp. iného subjektu,
 - od ktorého spotrebiteľ kúpil tovar dodávateľovi,
 - doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu.

Všetok tovar zasielaný na reklamáciu musí byť dôkladne zabezpečený, aby nedošlo v priebehu prepravy k jeho poškodeniu, balík by mal byť označený viditeľne „REKLAMÁCIA“ a obsahovať: reklamovaný tovar (vrátane kompletného príslušenstva), odporúčame priložiť kópiu nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatečné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätnú adresu a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu aj chyby tovaru. Tento postup je odporúčaný aj kupujúcemu spotrebiteľovi, ak nepreukáže a nedoloží uvedené skutočnosti inak. Za vady vzniknuté pri preprave z dôvodu nedostatočného zabalenia zodpovedá odosielateľ.

3. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu a ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:
 - doručenie riadne vyplneného, potvrdeného záručného listu a/alebo dokladu o kúpe od kupujúceho predávajúcemu, pričom na dodacom doklade (nákupný alebo reklamačný doklad) musí byť rovnaké sériové číslo, ako na reklamovanom výrobku (ak výrobok sériové číslo má),
 - doručenie riadne vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od spotrebiteľa, resp. iného subjektu, od ktorého spotrebiteľ kúpil tovar dodávateľovi,
 - vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru treťou osobou, určenou predávajúcim, ktorá o obhliadke
 - vydá kupujúcemu písomné potvrdenie.
4. Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie.

Spôsob vybavenia reklamácie

Práva kupujúceho, ktorý je spotrebiteľ zo zodpovednosti za chyby tovaru, ktorý pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len „rozpor s kúpnu zmluvou“), závisia od druhu a povahy chyby veci. Občiansky zákonník v tejto súvislosti rozlišuje:

1. § 622 OZ:

- Pri odstrániteľnej chybe má spotrebiteľ právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. O spôsobe odstránenia chyby rozhoduje predávajúci a je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť.
- Spotrebiteľ môže požadovať namiesto odstránenia chyby (opravy) výmenu chybnej veci za bezchybnú.
- To isté sa týka aj súčasti veci, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby (opravy)
- vymeniť chybnú vec za bezchybnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

2. § 623 OZ:

- Pri výskyte neodstrániteľnej chyby, ktorá bráni riadnemu užívaniu veci na daný účel, má spotrebiteľ právo buď na výmenu veci, alebo na odstúpenie od zmluvy (vrátenie peňazí). Podľa výkladu OZ záleží len na kupujúcom, či si uplatní právo na výmenu alebo vrátenie peňazí. Ak si však zvolí jedno z týchto práv, nemôže už túto voľbu sám jednostranne meniť.
- V prípade, že má výrobok súčasne najmenej tri rôzne odstrániteľné chyby, pričom každá z nich bráni v riadnom užívaní, má spotrebiteľ právo rozhodnúť sa, či uplatní právo na výmenu tovaru alebo na vrátenie peňazí.
- To isté právo má aj vtedy, ak sa rovnaká chyba, aká bola najmenej dvakrát opravovaná, vyskytne tretíkrát v záručnej dobe.
- Chyby, ktoré sa síce odstrániť nedajú, ale nebránia riadnemu užívaniu veci (napr. funkčná, ale poškrábaná vaňa) – v takýchto prípadoch má spotrebiteľ právo na primeranú zľavu z ceny. Výška zľavy je vecou dohody medzi kupujúcim a predávajúcim.

Vyššie uvedené neplatí, ak kupujúci/spotrebiteľ pred prevzatím veci o rozpore s kúpnu zmluvou vedel alebo rozpor s kúpnu zmluvou sám spôsobil. Rozpor s kúpnu zmluvou, ktorý sa prejaví v priebehu šiestich mesiacov odo dňa prevzatia veci, sa považuje za rozpor existujúci už pri jeho prevzatí, ak to neodporuje povahe veci alebo pokiaľ sa nepreukáže opak.

Ak je kupujúcim podnikateľ, v prípade, že tovar pri prevzatí kupujúcim nie je v zhode s kúpnu zmluvou (ďalej len „rozpor s kúpnu zmluvou“), má kupujúci, ak ide o chybu, ktorú je možné odstrániť, právo, aby predávajúci bez zbytočného odkladu tovar uviedol do stavu zodpovedajúceho kúpnej zmluve. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha chyby nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr túto chybu reklamovať.

Ak ide o chybu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chyby, predávajúci je oprávnený chybný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaví dobropis.

Vybavenie reklamácie

1. O vybavení reklamácie je kupujúci informovaný buď telefonicky, SMS, alebo e-mailom. Ak sa z technických dôvodov stane, že SMS alebo e-mail nedostane kupujúci v zákonnej mesačnej lehote, má kupujúci možnosť sa automaticky dostaviť na miesto, kde tovar reklamoval, kde mu bude vybavená reklamácia vydaná po predložení originálu príjemky reklamácie.
2. Za vybavenie reklamácie sa považuje odovzdanie výrobku po oprave, výmene alebo zamietnutí reklamácie, príp. vrátenie peňazí pri odstúpení od zmluvy. Pri výdaji tovaru po vybavení reklamácie je kupujúci povinný predložiť doklad, na základe ktorého bola vec prijatá do reklamácie a musí preukázať svoju totožnosť OP alebo platným cestovným pasom.
3. Po vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia vybavená výmenou, je ďalšia prípadná reklamácia považovaná za prvú reklamáciu tovaru. V prípade, že bola reklamácia zamietnutá a kupujúci súhlasí s platenou opravou, bude táto oprava účtovaná podľa aktuálneho platného [cenníka dodávateľa](#).
4. V prípade že si reklamujúci nevyzdvihne reklamovaný výrobok do 30 dní odo dňa, keď bolo oznámené vybavenie reklamácie, najneskôr však do 60 dní od prijatia výrobku do reklamačného konania je predávajúci, podľa § 656 Občianskeho zákonníka, oprávnený účtovať pri vyskladnení reklamácie sumu za uskladnenie. Táto čiastka je stanovená vo výške 1,50 EUR (vr. DPH) za každý kalendárny deň. Ak si reklamujúci neprevezme reklamovaný tovar ani v lehote ďalších 6 mesiacov odo dňa, kedy bol povinný ho vyzdvihnúť, predávajúci si vyhradzuje právo odpredať veci tretej osobe. Ak dôjde k predaju nevyzdvihnutej reklamácie, vyplatí predávajúci kupujúcemu výťažok z predaja odpočítaní ceny opravy, poplatku za uskladnenie a nákladov predaja. Právo na výťažok z predaja musí zákazník uplatniť u spoločnosti predávajúceho najneskôr do 30 kalendárnych dní od oznámenia o predmetnom predaji nevyzdvihnutého reklamovaného výrobku, inak jeho nárok na uplatnenie tohto práva zaniká.
5. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru týchto reklamačných podmienok skonsumované a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
6. 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/.

ČASŤ IV.

Ochrana osobných údajov spotrebiteľa

1. Dodávateľ prehlasuje, že všetky osobné údaje sú dôverné, budú použité iba k uskutočneniu plnenia zmluvy s kupujúcim a nebudú inak zverejnené, poskytnuté tretej osobe a pod., s výnimkou situácie súvisiacej s distribúciou či platobným stykom týkajúceho sa objednaného tovaru (oznámenie mena a adresy dodania).

2. Osobné údaje, ktoré sú poskytnuté kupujúcim dodávateľovi, sú zhromažďované, spracovávané a uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v platnom znení. Kupujúci dáva dodávateľovi svoj súhlas na zhromažďovanie a spracovanie týchto osobných údajov na účely splnenia predmetu uzatvorenej kúpnej zmluvy, a to až do doby jeho písomného vyjadrenia nesúhlasu s týmto spracovaním. Kupujúci má právo prístupu k svojim osobným údajom a právo na ich opravu vrátane ďalších zákonných práv k týmto údajom.

Záverečné ustanovenia

1. Tieto záručné podmienky a reklamačný poriadok tvoria neoddeliteľnú súčasť všetkých kúpnych zmlúv uzavretých medzi dodávateľom a kupujúcim.
2. Kupujúci uzavretím kúpnej zmluvy a prevzatím tovaru od predávajúceho potvrdzuje, že si tieto záručné podmienky a reklamačný poriadok prečítal a v celom rozsahu s nimi súhlasí. Definície pojmov obsiahnuté v týchto Záručných podmienkach a reklamačnom poriadku majú prednosť pred definíciami vo VOP. Pokiaľ tieto Záručné podmienky a reklamačný poriadok pojem nedefinujú, chápe sa vo význame, v akom je definovaný vo VOP. Ak nie je definovaný ani tam, chápe sa vo význame, v akom ho užívajú platné a účinné právne predpisy.
3. Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu týchto záručných podmienok a reklamačného poriadku. Zmeny a/alebo doplnky týchto záručných podmienok a reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom ich zverejnenia na internetových stránkach predávajúceho, čím je jeho povinnosť písomného oznámenia zmeny splnená.

V Bratislave, dňa 1. 1. 2018