

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

## **pre podnikateľov**

### **(zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)**

Predávajúci: RIPO s.r.o., IČO: 36 756 814, so sídlom 946 39 Iža č. 324, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Nitra, oddiel: Sro, vložka č.19672/N, prevádzka 947 01 Hurbanovo, Komárňanská 162.

1. Tento reklamačný poriadok upravuje spôsob a miesto reklamácie, postup pri riešení reklamácií a spôsob jej vybavenia.
2. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru. Kupujúci, ktorý je podnikateľom je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. Ich zoznam poskytne predávajúci. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci.
3. Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.
4. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné podmienky.
5. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zaviniť výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
6. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru do 3 pracovných dní od prevzatia tovaru. Pokiaľ tak neurobí, nemôže uplatniť nároky z chýb zistených po tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru, tovar mu bude vymenený.
7. Počas záručnej doby má podnikateľ právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva a dokumentácie oprávnenému zástupcovi predávajúceho.
8. Reklamácie vybavuje predávajúci v pracovných dňoch a to písomne. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prvom rade priamo v autorizovanom servisnom stredisku. V prípade, že nie je možné zaistiť opravu týmto spôsobom, zaistí opravu predávajúci. Vtedy si kupujúci uplatní reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho tak, že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho na adresu 947 01 Hurbanovo, Komárňanská 162, IČO: 36 756 814, so sídlom 946 39 Iža č. 324, spolu s kópiou platného dokladu o zakúpení, a vyplní formulár na uplatnenie reklamácie a doručí ho predávajúcemu. Podobu formulára určí predávajúci a jeho vzor umiestni na internetovej stránke predávajúceho. Kupujúci je povinný vo formulári presne označiť druh a rozsah väd tovaru. Náklady na prepravu reklamovaného tovaru smerom od kupujúceho k predávajúcemu hradí kupujúci. Poštovné a iné poplatky sa v rámci reklamačného konania nevracajú. Reklamačné konanie tovaru, ktorý sa dá

objektívne doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

- i. doručenie vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu,
- ii. doručenie reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu,
- iii. doručenie platného dokladu o zakúpení tovaru kupujúcim (stačí fotokópia len originálneho dokladu, na tento účel nepostačuje kópia dokladu vytlačená z fiškálnej pokladne zamestnancom nespotrebitel'a pre prevádzkové účely),
- iv. doručenie platného dokladu o zakúpení prevádzkou (stačí kópia).

Reklamovaný tovar doručí kupujúci na adresu predávajúceho 947 01 Hurbanovo, Komárňanská 162, IČO: 36 756 814, so sídlom 946 39 Iža č. 324, doporučené. Predávajúci odporúča kupujúcemu zásielku s tovarom si poistiť. Tovar zaslaný na dobierku predávajúci nepreberá. Tovar je potrebné vhodne zabaliť, aby počas prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Reklamačný formulár je možné stiahnuť tu (kliknutím sa Vám zobrazí reklamačný formulár). Začiatok reklamačného konania je zároveň dňom uplatnenia reklamácie. V prípade akýchkoľvek nejasností sa obráťte na predávajúceho na číslo +421 907 188 890, prípadne na e-mail [riposro@gmail.com](mailto:riposro@gmail.com).

9. Kupujúci je povinný reklamovať vady tovaru u predávajúceho bez zbytočného odkladu, inak kupujúcemu zaniká právo voči predávajúcemu na bezplatné odstránenie vady.
10. Na vybavenie reklamácie kupujúceho, ktorý je podnikateľom sa nevzťahuje 30 dňová lehota v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Lehota na vybavenie reklamácie pre podnikateľov nie je zákonom upravená, reklamácie podnikateľov v zmysle týchto Obchodných podmienok sa však naša spoločnosť zaväzuje vybaviť v lehote do 60 dní.
11. 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.
12. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.
13. Nárok na uplatnenie záruky u predávajúceho kupujúcim zaniká:
  - i. nepredložením dokladu o zaplatení, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
  - ii. neoznámením zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
  - iii. uplynutím záručnej doby tovaru,
  - iv. mechanickým poškodením tovaru spôsobeným kupujúcim,
  - v. používaním tovaru v podmienkach, ktoré neodpovedajú svojou vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prirodzenému prostrediu,
  - vi. neodborným zaobchádzaním, obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar,
  - vii. poškodením tovaru nadmerným zaťažovaním alebo používaním v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi platnými v SR,
  - viii. poškodením tovaru neodvrátiteľnými a/alebo nepredvídateľnými udalosťami,
  - ix. poškodením tovaru náhodnou skazou a náhodným zhoršením,

- x. neodborným zásahom, poškodením pri doprave, poškodením vodou, ohňom, statickou či atmosférickou elektrinou alebo iným zásahom vyššej moci,
- xi. zásahom do tovaru k tomu neoprávnenej osoby,
- xii. bežným opotrebením tovaru (alebo jeho časti) spôsobené používaním tovaru.

14. Predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu a ukončiť reklamačné konanie jedným z nasledujúcich spôsobov:

- i. odovzdaním opraveného tovaru,
- ii. výmenou tovaru,
- iii. vrátením kúpnej ceny tovaru,
- iv. vyplatením primeranej zľavy z ceny tovaru,
- v. písomnou výzvou na prevzatie predávajúcim určeného plnenia,
- vi. odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.

15. Záručná doba je všeobecne 24 mesiacov. Pokiaľ je kupujúci podnikateľ a výrobok kupuje pre podnikateľskú činnosť, záručná doba sa riadi záručnými podmienkami výrobcu v súlade s príslušnými podmienkami podľa Obchodného zákonníka (§ 429 a nasl.). U vybraných produktov je výrobcom záruka pre kupujúcich, ktorí nie sú spotrebiteľom, obmedzená.

16. Záručná doba uvedená v Obchodných podmienkach pre osoby, ktoré sú spotrebiteľmi, je v súlade s Občianskym zákonníkom a nemá vzťah k podnikateľom a na tieto Obchodné podmienky sa teda neuplatňuje.

17. Záručná doba sa predlžuje o dobu, počas ktorej kupujúci nemohol používať tovar z dôvodu záručnej opravy tovaru.

18. V prípade výmeny tovaru za nový dostane kupujúci doklad, na ktorom bude uvedený vymenený tovar, a prípadné ďalšie reklamácie sa uplatňujú na základe pôvodne vystavenej faktúry a tohto reklamačného dokladu. V prípade výmeny tovaru za nový začne plynúť záručná doba znovu od prevzatia nového tovaru, ale iba na nový tovar.

19. Všetky záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa bodu 13 Reklamačného poriadku, bezplatné.

20. Ak ide o vadu, na ktorú sa vzťahuje záruka, ktorú je možné odstrániť, bude tovar opravený. Pokiaľ nie je oprava možná a povaha vady nebráni obvyklému užívaniu, môže sa predávajúci s kupujúcim dohodnúť na primeranej zľave z ceny tovaru. V prípade zľavy nie je možné neskôr tuto vadu reklamovať.

21. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, predávajúci je oprávnený vadný tovar vymeniť za tovar s rovnakými alebo podobnými úžitkovými vlastnosťami alebo vystaviť dobropis.

22. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom môže kupujúci:

- a) požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
- b) požadovať odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a požadovať odstránenie právnych väd,
- c) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny alebo

d) odstúpiť od zmluvy.

23. Voľba medzi nárokmi uvedenými v bode 22 Reklamačného poriadku kupujúcemu patrí, len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení väd alebo bez zbytočného odkladu po tomto oznámení. Uplatnený nárok nemôže kupujúci meniť bez súhlasu predávajúceho. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady, môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v primeranej dodatočnej lehote alebo ak oznámi pred jej uplynutím, že vady neodstráni, môže kupujúci odstúpiť od zmluvy alebo požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny.
24. Ak kupujúci neoznámi voľbu svojho nároku v lehote uvedenej v bode 23. Reklamačného poriadku, má nároky z väd tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
25. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať buď dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných väd tovaru, alebo zľavu z kúpnej ceny.
26. Dokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar a odstrániť právne vady tovaru. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním náhradného tovaru; zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.
27. Ak kupujúci požaduje odstránenie väd tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty, ktorú je povinný poskytnúť na tento účel predávajúcemu, uplatniť iné nároky z väd tovaru, okrem nároku na náhradu škody a na zmluvnú pokutu, ibaže predávajúci oznámi kupujúcemu, že nesplní svoje povinnosti v tejto lehote. Táto lehota musí byť určená v súlade s bodom 10. Reklamačného poriadku pre podnikateľov.
28. Dokiaľ kupujúci neurčí lehotu podľa bodu 27. Reklamačného poriadku alebo neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny, môže predávajúci oznámiť kupujúcemu, že vady odstráni v určitej lehote. Ak kupujúci bez zbytočného odkladu po tom, čo dostal toto oznámenie, neoznámi predávajúcemu svoj nesúhlas, má toto oznámenie účinok určenia lehoty podľa odseku 27 Reklamačného poriadku.
29. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v lehote vyplývajúcej z bodu 27. alebo 28. Reklamačného poriadku, môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, ak upozorní predávajúceho na úmysel odstúpiť od zmluvy pri určení lehoty podľa bodu 27. Reklamačného poriadku alebo v primeranej lehote pred odstúpením od zmluvy. Zvolený nárok nemôže kupujúci bez súhlasu predávajúceho meniť.
30. Na účely týchto Obchodných podmienok je porušenie zmluvy podstatné, ak strana porušujúca zmluvu vedela v čase uzavretia zmluvy alebo v tomto čase bolo rozumné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, ktorý vyplynul z jej obsahu alebo z okolností, za ktorých bola zmluva uzavretá, že druhá strana nebude mať záujem na plnení povinností pri takom porušení zmluvy. Pri pochybnostiach sa predpokladá, že porušenie zmluvy nie je podstatné.

31. Vybavenie reklamácie sa vzťahuje len na vady uvedené vo formulári na uplatnenie reklamácie.
32. Oprávnenie kupujúceho na uplatnenie reklamácie vady tovaru je po tom, ako využil svoje právo a požiadal predávajúceho o odstránenie vady tovaru podľa týchto reklamačných a obchodných podmienok, vyčerpané a bez ohľadu na výsledok reklamácie už opätovne nie je oprávnený pre tú istú jedinečnú vadu (nie vadu rovnakého druhu) uplatňovať reklamáciu opakovane.
33. V prípade, že predávajúci ukončí reklamačné konanie ako odôvodnené zamietnutie reklamácie, ale vada výrobku objektívne jestvuje a nebola odstránená, môže si kupujúci uplatniť svoje právo na odstránenie vady tovaru prostredníctvom súdu.
34. Doklady potrebné na prevzatie tovaru reklamácie osobne predávajúcim v prípade nákupu podnikateľom:
- Tovar objednaný na osobný odber môže prevziať iba konateľ spoločnosti alebo ním splnomocnená osoba.
  - Ak tovar príde prevziať zamestnanec spoločnosti, je nutné splnomocnenie konateľa s číslom Občianskeho preukazu u povereného zamestnanca.
  - Na overenie konateľa alebo ním splnomocnenej osoby je potrebné preukázať sa platným Občianskym preukazom a Výpisom z Obchodného resp. Živnostenského registra, aby sa predchádzalo zámene osôb pri preberaní tovaru.

V Iži, dňa 01. 07. 2024