

REKLAMAČNÝ PORIADOK

obchodnej spoločnosti

RAYPATH ecoclean, a.s.

I. Všeobecné ustanovenia

- 1.1** Tento reklamačný poriadok predávajúceho – **RAYPATH ecoclean, a.s.**, sídlo: Hattalova 12/A, 831 03 Bratislava, IČO: 35 755 318, IČ DPH: SK 2020231136, registrácia: obchodný register Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 1912/B (ďalej len „**predávajúci**“) upravuje postup pri reklamacii predmetu kúpy nadobudnutého od predávajúceho a je neoddeliteľnou súčasťou Všeobecných obchodných podmienok predávajúceho (ďalej len „**VOP**“).
- 1.2** So znením reklamačného poriadku a VOP je kupujúci povinný oboznámiť sa ešte pred objednaním tovaru. Kupujúci je zároveň povinný poskytnúť predávajúcemu súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie, v opačnom prípade sa lehoty na vybavenie reklamácie zodpovedajúco predlžujú o čas, v ktorom kupujúci požadovanú súčinnosť neposkytol.
- 1.3** Odoslaním objednávky kupujúci vyjadruje svoj súhlas s týmto reklamačným poriadkom a zároveň potvrdzuje, že bol riadne informovaný o podmienkach a spôsobe reklamácie tovaru.
- 1.4** Na vybavovanie reklamácií sa vzťahuje platný reklamačný poriadok zverejnený na internetovej stránke predávajúceho. Reklamačný poriadok v tejto podobe je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné podmienky reklamácie.
- 1.5** Reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar zakúpený kupujúcim (spotrebiteľom) od predávajúceho vo forme elektronického obchodu na internetovej stránke elektronického obchodu predávajúceho.

II. Záručná doba

- 2.1** Kupujúcemu, ktorý je fyzickou osobou – nepodnikateľom, poskytuje predávajúci na dodaný tovar záruku. Záručná doba je 48 mesiacov, pokiaľ z osobitných právnych predpisov nevyplýva iná záručná doba. Pri použitom tovare, t.j. tovare, ktorý je síce použitý či opravovaný, ale je bez vady, ktorá by bránila jeho plnému užívaniu, predstavuje záručná doba 12 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. V takomto prípade zároveň platí, že záručná doba plynie len do uplynutia lehoty na použitie.
- 2.2** Počas záručnej doby má zákazník právo na bezplatné odstránenie vady po predložení tovaru vrátane príslušenstva, dokumentácie a návodu predávajúcemu spolu so záručným listom, resp. dokladom o zaplatení, ktorý zároveň slúži ako záručný list, pokiaľ záručný list nebol vydaný.
- 2.3** Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta. Práva zo zodpovednosti za vady tovaru, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak neboli uplatnené v záručnej dobe.

2.4 Kupujúcemu, ktorý nie je spotrebiteľom, poskytuje predávajúci na dodaný tovar záruku v zmysle Obchodného zákonníka, pričom záručná doba je 48 mesiacov, pokiaľ z osobitných právnych predpisov nevyplýva iná záručná doba. Pri použití tovaru, t.j. tovaru, ktorý je síce použitý či opravovaný, ale je bez vady, ktorá by bránila jeho plnému užívaniu, predstavuje záručná doba 12 mesiacov. Ak je na tovare, jeho obale alebo pripojenom návode vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. V takomto prípade zároveň platí, že záručná doba plynie len do uplynutia lehoty na použitie.

III. Záručné podmienky

- 3.1** K zakúpenému tovaru predávajúci vystavuje nákupný doklad (faktúru) so zákonom ustanovenými náležitosťami, slúžiaci zároveň ako doklad o záruke. Na výslovnú žiadosť kupujúceho predávajúci vystaví kupujúcemu záručný list.
- 3.2** Predávajúci zodpovedá za vady tovaru a kupujúci je povinný reklamáciu bezodkladne uplatniť u predávajúceho podľa platného reklamačného poriadku. Kupujúci má právo uplatniť si u predávajúceho záruku len na tovar, ktorý vykazuje chyby, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho.
- 3.3** Kupujúci je povinný bezprostredne pri dodaní prekontrolovať spolu s dopravcom stav zásielky (počet balíkov, neporušenosť balíka, množstvo dodaného tovaru) podľa priloženého prepravného listu. Pokiaľ tak neurobí, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal tovar už v čase prevzatia tovaru. Kupujúci je oprávnený odmietnuť prevzatie zásielky, ktorá nie je v zhode s Objednávkou/Kúpnu zmluvou, a to z dôvodu, že zásielka je napr. neúplná alebo poškodená. Pokiaľ takto poškodenú zásielku kupujúci od prepravcu prevezme, je nevyhnutné poškodenie popísať v odovzdávacom protokole prepravcu.
- 3.4** V prípade neúplnej alebo poškodenej zásielky je nutné túto skutočnosť ihneď oznámiť e-mailom na adresu predávajúceho: recepacia@raypath.sk a spísať s dopravcom škodový protokol a tento bezodkladne zaslať e-mailom alebo poštou predávajúcemu.
- 3.5** Reklamačné konanie začína dňom doručenia vyplneného formulára (<https://eshop.raypath.sk/dokumenty/reklamacny-formular.pdf>) na uplatnenie reklamácie od kupujúceho predávajúcemu, nie však skôr, ako dňom doručenia reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu.
- 3.6** Miestom pre uplatnenie reklamácie je prevádzka predávajúceho- RAYPATH ecoclean, a.s., Na Štepnici 1379/1, 960 01 Zvolen, Slovenská republika. Kupujúci môže vadný tovar na reklamáciu zaslať prepravnou službou na uvedenú adresu. Reklamovaný tovar by mal byť dôkladne zabezpečený tak, aby v priebehu prepravy nedošlo k jeho poškodeniu. Zásielka by mala byť viditeľne označená nápisom "REKLAMÁCIA". Kupujúci je povinný predložiť predávajúcemu reklamovaný tovar vrátane kompletného príslušenstva, spolu s priloženou kópiou nákupného dokladu, podrobný popis chyby a dostatočné kontaktné údaje kupujúceho (hlavne spätočná adresa a tel. číslo). Bez vyššie uvedeného je znemožnená identifikácia pôvodu, ako aj vady tovaru. Kupujúci tiež môže navrhnúť spôsob vybavenia reklamácie. Ak kupujúci nezvolí spôsob vybavenia reklamácie, zvolí ho predávajúci.
- 3.7** V zmysle §§ 622, 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je v takomto prípade povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu vecí, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu

tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

- 3.8** Predávajúci vydá kupujúcemu písomné potvrdenie o tom, kedy bola reklamácia uplatnená, čo je jej obsahom, aký spôsob vybavenia reklamácie je požadovaný, a to e-mailom alebo v listinnej podobe bezprostredne po prijatí reklamácie. Predávajúci zároveň poučí spotrebiteľa o jeho právach uvedených v bode 3.7 tohto reklamačného poriadku, ktoré mu súčasne vyplývajú z §§ 622, 623 Občianskeho zákonníka.
- 3.9** Predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- 3.10** Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 3.11** Kupujúci, ktorý nie je spotrebiteľom, doloží platnosť záruky predložením nákupného dokladu. Ak bol v minulosti tovar reklamovaný, tiež doloží doklad o reklamacii.
- 3.12** Pokiaľ kupujúci neodovzdá predávajúcemu kompletný reklamovaný tovar vrátane všetkého doručeného príslušenstva, v takom prípade pri odstúpení kupujúceho od zmluvy bude kupujúcemu vrátená kúpna cena znížená o cenu nedodaného príslušenstva.
- 3.13** Ak kupujúci uplatnil reklamáciu počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od kupujúceho vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť kupujúcemu kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.
- 3.14** Ak kupujúci uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, predávajúci v doklade o vybavení reklamácie uvedie, komu môže kupujúci zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak je tovar zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak kupujúci odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova. Počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný kupujúcemu uhradiť do 14 dní odo dňa opätovného uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu predávajúci nemôže zamietnuť.

- 3.15** Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať kupujúcemu písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
- 3.16** Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli použitím tovaru v rozpore s návodom na použitie, ani na prípadné škody v dôsledku toho vzniknuté, ak takéto použitie nie je obvyklé, i keď nebolo výslovne vylúčené v priloženom návode na použitie. Záruka sa nevzťahuje ani na vady vzniknuté nesprávnou obsluhou, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, použitím, ktoré sú v rozpore s návodom na použitie. Záruka sa taktiež nevzťahuje na bežné opotrebenie vecí (alebo ich častí) spôsobené používaním. V prípade zľavy nie je možné neskôr reklamovať tovar pre z dôvodu, pre ktorý bola zľava poskytnutá.
- 3.17** Nárok na uplatnenie záruky tiež zaniká v prípadoch:
- uplynutia záručnej doby,
 - neoznámenia zjavných chýb pri prevzatí tovaru,
 - nepredloženia dokladu o zaplatení v prípade, ak tento slúži ako záručný list, dodacieho listu alebo záručného listu, príslušenstva alebo dokumentácie tovaru,
 - poškodenia tovaru spôsobeného kupujúcim,
 - používania tovaru v nevhodných podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, ktoré je priamo predajcom alebo výrobcom určené,
 - neodborného zaobchádzania, obsluhy alebo zanedbania starostlivosti o tovar,
 - neodborného zásahu, poškodenia pri doprave, poškodenia vodou, ohňom, statickou elektrinou, elektrického prepätia alebo iným zásahom vyššej moci,
 - nekvalifikovaného zásahu do tovaru neoprávnenou osobou,
 - nadmerného zaťažovania alebo používania v rozpore s podmienkami uvedenými v návode na použitie, všeobecnými zásadami, technickými normami alebo bezpečnostnými predpismi.
- 3.18** Vyššie uvedené vylúčenia uplatnenia nárokov zo záruky sa nevzťahujú na tie prípady, ktoré boli kupujúcim a predávajúcim výslovne dohodnuté, vymienené alebo predávajúcim deklarované.
- 3.19** Reklamačné konanie sa končí vybavením reklamácie v podobe odovzdania opraveného výrobku, výmeny výrobku, vrátenia kúpnej ceny výrobku, vyplatenia primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnej výzvy na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneného zamietnutia.
- 3.20** Záručné opravy sú v prípade, ak do času ich uplatnenia nezanikol nárok na uplatnenie záruky podľa tohto reklamačného poriadku, bezplatné.

IV. Záverečné ustanovenia

- 4.1** Na vzťahy reklamačným poriadkom výslovne neupravené sa vzťahujú príslušné ustanovenia Občianskeho zákonníka, zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode, zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.
- 4.2** V prípade sporov týkajúcich sa aplikácie tohto reklamačného poriadku je kupujúci – spotrebiteľ oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení

spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Subjektom alternatívneho riešenia sporov je:

Slovenská obchodná inšpekcia

Prievozká 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.

4.3 Predávajúci si vyhradzuje právo na zmenu tohto reklamačného poriadku.

4.4 Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť 01.11.2020 a účinnosť dňom 15.11.2020.

V Bratislave dňa 1.11.2020

RAYPATH ecoclean, a.s.

Ing. Ľubomír Chabada

Predseda predstavenstva