REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. Informácie o obchodníkovi

Obchodné meno:	**Rivon s.r.o**.
IČO:	54 387 191
Sídlo:	Príjazdná 7/A, 831 07 Bratislava – Vajnory
Zápis:	Obchodný register Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka č. 198382/B
E-mail:	info@rivon.sk
Telefónne číslo:	0947 905 910
Štatutárny orgán:	Marek Horenský – konateľ; Andrej Suchý – konateľ

(ďalej ako „obchodník“)

2. Úvodné ustanovenia

2.1. Týmto dokumentom obchodník informuje zákazníka o podmienkach a postupe pri reklamáciách vrátane informácií o tom ako a kde môže zákazník reklamáciu uplatniť.

2.2. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady.

2.3. Na výklad tohto reklamačného poriadku sa vzťahujú v rovnakom rozsahu výkladové pravidlá VOP obchodníka zverejnených na webovej stránke obchodníka.

2.4. Reklamačný poriadok sa riadi platnými a účinnými ustanoveniami OZ a ZoOS.

2.5. Tento reklamačný poriadok upravuje uplatňovanie práv zo zodpovednosti za vady spotrebiteľmi. Na spotrebiteľské vzťahy sa vzťahujú príslušné ustanovenia OZ a ZoOS.

2.6. Platné a účinné znenie reklamačného poriadku je dostupné na webovej stránke www.rivon.sk.

2.7. Zákazník je pred uzatvorením zmluvy, prípadne pred uskutočnením objednávky tovaru alebo služby, oboznámený s reklamačným poriadkom. Za riadne oboznámenie sa s jeho obsahom považuje aj jeho doručenie elektronickou formou, ako aj jeho sprístupnenie v sídle, prevádzkarni alebo obchodnom zastúpení obchodníka, ktoré je prístupné zákazníkovi, prípadne jeho zverejnenie na webovej stránke. Reklamačný poriadok sa stáva súčasťou zmluvného vzťahu, ak bol riadne začlenený do zmluvy; samotné prevzatie tovaru nepredstavuje potvrdenie oboznámenia sa s jeho obsahom.

2.8. Obchodník zodpovedá zákazníkovi za vady dodaného tovaru alebo poskytnutej služby v rozsahu a za podmienok ustanovených príslušnými právnymi predpismi. Rozsah práv zákazníka zo zodpovednosti za vady, ako aj doba, počas ktorej možno tieto práva uplatniť, sa posudzujú podľa právnej povahy príslušnej zmluvy a predmetu plnenia.

3. Spôsob uplatnenia reklamácie

3.1. Spotrebiteľ môže vytknúť vadu tovaru v zákonných lehotách podľa OZ, najmä do dvoch mesiacov od zistenia vady, najneskôr však v rámci zákonom ustanovenej doby

zodpovednosti obchodníka za vady; tým nie sú dotknuté osobitné pravidlá pre iné druhy zmlúv. Vadu môže vytknúť niektorým z nasledujúcich spôsobov:

3.1.1. osobne v prevádzkarni obchodníka;

3.1.2. písomnou reklamáciou zaslanou na adresu sídla obchodníka. Dňom uplatnenia reklamácie je deň, kedy bola obchodníkovi doručená písomná reklamácia;

3.1.3. e-mailom zaslaným na e-mailovú adresu obchodníka: info@rivon.sk. Za deň uplatnenia reklamácie sa považuje deň prijatia e-mailu obchodníkom.

3.2. Zákazník pri uplatnení reklamácie podľa možností uvedie tieto informácie, ak sú potrebné na identifikáciu zákazky a vytknutej vady:

a) číslo a názov zákazky, reklamovaného tovaru;

b) kontaktná adresa na doručovanie písomnosti, telefonický kontakt a e-mailový kontakt;

c) adresa, kde sa reklamovaný tovar ku dňu uplatnenia reklamácie nachádza;

d) detailný popis vady s uvedením identifikácie tovaru prípadne s doložením fotografií alebo videa, z ktorých bude možné určiť akú vadu zákazník reklamuje;

e) predloženie dokladu o kúpe; prípadne

f) predloženie dokladu o dodaní tovaru.

3.3. Spotrebiteľ môže na uplatnenie reklamácie použiť reklamačný formulár dostupný na webovej stránke www.rivon.sk. Použitie formulára nie je povinné a jeho nepoužitie samo osebe nebráni vytknutiu vady.

3.4. Ak podanie neobsahuje údaje potrebné na identifikáciu reklamovanej vady, obchodník požiada spotrebiteľa o ich doplnenie. Chýbajúci reklamačný formulár alebo príloha samy osebe nebránia vytknutiu vady.

3.5. Obchodník je oprávnený komunikovať so zákazníkom a vybavovať reklamáciu aj prostredníctvom elektronickej pošty (e-mailu).

3.6. Prevzatie tovaru môže byť potvrdené podpisom dodacieho listu; tým nie sú dotknuté zákonné pravidlá o dodaní tovaru.

4. Spôsob vybavenia reklamácie a práva spotrebiteľa zo zodpovednosti za vady

4.1. Obchodník poskytne zákazníkovi bezodkladne po vytknutí vady písomné potvrdenie o vytknutí vady, v ktorom uvedie lehotu na jej odstránenie. Ak ide o spotrebiteľskú kúpu tovaru, táto lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady, pokiaľ dlhšia lehota nie je odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý obchodník nemôže ovplyvniť.

4.2. Obchodník odstráni vadu tovaru v primeranej lehote po jej vytknutí, bezplatne, na vlastné náklady a bez spôsobenia závažných ťažkostí spotrebiteľovi, so zreteľom na povahu tovaru a účel, na ktorý ho spotrebiteľ požadoval. Spotrebiteľ má právo zvoliť si opravu alebo výmenu, ak zvolený spôsob nie je nemožný alebo neprimerane nákladný v porovnaní s druhým spôsobom; ostatné práva zákazníka sa spravujú § 623 a nasl. OZ.

4.3. V prípade vady tovaru má zákazník právo požadovať jej odstránenie opravou alebo výmenou tovaru. Zákazník má právo na primeranú zľavu z ceny alebo na odstúpenie od zmluvy v zákonom ustanovených prípadoch, najmä ak obchodník vadu neodstráni riadne a včas, odmietne jej odstránenie, vada sa opakovane prejaví alebo je natoľko závažná, že odôvodňuje okamžitú zľavu z ceny alebo odstúpenie od zmluvy. Zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je vada zanedbateľná.

4.4. Ak je predmetom zmluvy zhotovenie veci na zákazku, oprava alebo úprava veci, prípadne poskytnutie služby, práva zákazníka zo zodpovednosti za vady sa spravujú príslušnými ustanoveniami OZ, a to podľa právnej povahy zmluvy.

4.5. Pri službách, opravách, úpravách a zhotovení veci sa posúdenie vady, lehôt a nárokov spotrebiteľa riadi ustanoveniami OZ zodpovedajúcimi konkrétnemu zmluvnému typu.

4.6. Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vytknutú vadu, oznámi zákazníkovi dôvody odmietnutia písomne. Ak zákazník preukáže zodpovednosť obchodníka za vadu spôsobom predpokladaným OZ, obchodník postupuje pri jej odstránení v súlade s príslušnými zákonnými ustanoveniami.

4.7. Uplatnenie reklamácie samo osebe nezbavuje zákazníka povinnosti zaplatiť dohodnutú cenu za tovar alebo službu. Tým nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa odoprieť zaplatenie ceny alebo jej časti.

5. Vylúčenie zodpovednosti za vady

5.1. Obchodník nezodpovedá za vady tovaru alebo služby, ktoré vznikli po ich riadnom dodaní alebo poskytnutí v dôsledku okolností, za ktoré obchodník podľa príslušných právnych predpisov nezodpovedá, najmä ak boli preukázateľne spôsobené:

a) mechanickým poškodením tovaru zo strany zákazníka alebo tretej osoby, za ktorú obchodník nezodpovedá;

b) nesprávnym alebo neprimeraným používaním tovaru, najmä jeho používaním v rozpore s účelom, na ktorý je určený, alebo v rozpore s pokynmi obchodníka, s ktorými bol zákazník riadne oboznámený;

c) neodborným zásahom, opravou, úpravou, montážou alebo demontážou vykonanou zákazníkom alebo treťou osobou, za ktorú obchodník nezodpovedá;

d) vystavením tovaru podmienkam, ktoré nezodpovedajú jeho technickým vlastnostiam alebo určenému spôsobu používania, najmä neprimeranej vlhkosti, teplotným, chemickým, mechanickým alebo poveternostným vplyvom presahujúcim podmienky, na ktoré je tovar určený;

e) nedodržaním pokynov na používanie, ošetrovanie alebo údržbu tovaru, ktoré boli zákazníkovi riadne poskytnuté, ak zanedbanie takejto starostlivosti bolo príčinou vzniku reklamovanej vady.

5.2. Obchodník nezodpovedá za vady alebo poškodenia tovaru, ktoré vznikli v dôsledku živelnej udalosti alebo inej vonkajšej okolnosti, za ktorú obchodník nezodpovedá.

5.3. Za vadu tovaru sa nepovažuje jeho bežné opotrebenie zodpovedajúce povahe, účelu, obvyklému spôsobu používania a životnosti tovaru.

5.4. Vylúčenie zodpovednosti obchodníka podľa tohto článku sa uplatní výlučne vo vzťahu ku konkrétnej reklamovanej vade, pri ktorej je preukázaná príčinná súvislosť medzi jej vznikom a okolnosťou, za ktorú obchodník podľa OZ nezodpovedá.

6. Záverečné ustanovenia

6.1. Obchodník je oprávnený tento reklamačný poriadok jednostranne meniť alebo dopĺňať. Zmenené alebo doplnené znenie reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňom určeným obchodníkom a jeho zverejnením na webovej stránke obchodníka. Nové znenie reklamačného poriadku sa vzťahuje na zmluvy uzatvorené odo dňa nadobudnutia jeho účinnosti.

6.2. Zákazník má v prípadoch ustanovených osobitnými právnymi predpismi možnosť obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov.

6.3. Alternatívnym riešením sporu sa rozumie postup subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorého účelom je dosiahnutie zmierlivého vyriešenia sporu medzi jeho účastníkmi.

6.4. Príslušným orgánom alternatívneho riešenia sporov je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenská obchodná inšpekcia alebo iný subjekt uvedený v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov zverejnenom na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky, na ktorý sa môže spotrebiteľ obrátiť.

6.5. Reklamačný poriadok upravuje postup obchodníka a uplatňovanie práv spotrebiteľov zo zodpovednosti za vady. Dňom nadobudnutia platnosti a účinnosti reklamačného poriadku strácajú platnosť všetky predchádzajúce dokumenty a ustanovenia používané pri vybavovaní reklamácií, pokiaľ nie sú súčasťou zmluvy uzatvorenej medzi zákazníkom a obchodníkom.

6.6. Toto znenie reklamačného poriadku, platné a účinné od 01.11.2026 bolo riadne schválené štatutárnymi zástupcami obchodníka.

.....
Rivon s.r.o.
Marek Horenský

.....
Rivon s.r.o.
Andrej Suchý