

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY / Závazné podmienky k objednávkam**  
Spoločnosť REATEK EUROPE, SE so sídlom: Klincová 37, 821 08 Bratislava, IČO: 47653213 (ďalej len ako „Spoločnosť“), vydáva v zmysle ustanovenia § 273 ods. 1 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov tieto **Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“)**, ktorými sa riadia záväzkové vzťahy medzi spoločnosťou a zákazníkmi spoločnosti – kupujúcimi tovarov a objednávateľmi diel a služieb dodávaných spoločnosťou (ďalej len „zákazníci/ zákazník“). Zákazníci sú povinní oboznámiť sa s aktuálnym znením týchto VOP pri uzatváraní záväzkového vzťahu so spoločnosťou a prejavujú týmto súhlas s ich aplikáciou na záväzkový vzťah so spoločnosťou.

Spoločnosť dodáva výhradne produkty určené na komerčné účely pre podnikateľov s vlastným IČO/DIČ a **všetky právne vzťahy sa upravujú výlučne podľa Obchodného zákonníku a príslušných predpisov vyplývajúcich zo vzťahu spoločnosti so zákazníkom pri realizácii obchodu.**

#### **Čl. I. Úvodné ustanovenia**

- 1.1 Zmluvné vzťahy** medzi spoločnosťou a zákazníkom sa riadia príslušnými ustanoveniami **zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník)** v znení neskorších predpisov. Tieto VOP upravujú aj povinnosti zmluvných strán do okamihu uzatvorenia zmluvy na základe potvrdenia záväznej objednávky.
- 1.2 Zmluvou sa rozumie kúpna zmluva**, zmluva o poskytovaní služieb, alebo objednávka medzi spoločnosťou a zákazníkom. Kúpna zmluva
- 1.3 Zákazníkom spoločnosti sa rozumie akákoľvek fyzická osoba**, ktorá má svoje IČO alebo **právnická osoba**, ktorá obstaráva tovar alebo službu pre podnikateľské resp. komerčné účely.

#### **Čl. II. Objedávka a dodanie**

- 2.1 Zmluva** vzniká písomným objednaním tovaru, služby prostredníctvom prijatia / odoslania záväznej objednávky a zároveň zaplatenia zálohy za tovar.
- 2.2 Objedávka** – kúpna zmluva, je záväzná pre obe zmluvné strany.
- 2.3 Termín, miesto a spôsob dodania** je dohodnutý v objednávke alebo v zmluve. Lehota na plnenie zmluvy začína plynúť odo **dňa splnenia všetkých 3 nasledovných podmienok**: prijatie zálohy na účet spoločnosti, prijatie tlačových podkladov, odsúhlasenie finálneho dizajnu produktu zákazníkom podľa toho čo nastalo ako posledné.  
**Dôležité**: spoločnosť nemôže zaručiť dodanie produkty na exaktný termín, preto si vždy vyhradzuje právo uvádzať dodacie termíny na objednávke/zmluve s rozpätím 12-15 pracovných dní, alebo iné ako je uvedené na objednávke a je oprávnená dodať resp. vyrobiť produkt kedykoľvek počas tejto doby. Spoločnosť upozorňuje všetkých zákazníkov, **že do dodacej lehoty sa nikdy neráta doba potrebná na doručenie.**

**2.4 V prípade vzniku prekážok** dodania tovaru alebo služby v dojednanom termíne alebo podmienkach spoločnosť túto skutočnosť oznámi zákazníkovi najneskôr do 2 pracovných dní po ich zistení a navrhne nový termín dodania. **Zákazník je oprávnený**

**sa priebežne informovať ohľadne dodacieho termínu, avšak nadobudnutú informáciu môže považovať iba za nezáväzný, informatívny údaj.** Spoločnosť môže po dohode poskytnúť zľavu za každý deň z omeškania, avšak vo výške max.0,05% z ceny produktu za 1 deň meškania, prípadne poskytne dočasné náhradné plnenie, iba však v prípade ak je toto k dispozícii.

**2.5 V prípade meškania s dodávkou vyrábaných / dodávaných** zákazkových produktov, **spoločnosť nenesie žiadnu zodpovednosť** za akékoľvek záväzky zákazníka a jeho prípadný ušlý zisk, alebo jeho záväzky spojené s prenájomom priestorov a taktiež náklady spojené s reklamnými kampaňami alebo inými marketingovými aktivitami, pokiaľ nebolo pri uzavretí zmluvy / potvrdení objednávke obojstranne dohodnuté inak a hlavne presne vymedzené penalizácie. Spoločnosť odmieta vstúpiť do akéhokoľvek právneho vzťahu so zákazníkom, ktorý podmieňuje dodanie tovaru špecifickým termínom, ktorý by viedol k zrušeniu objednávky ak by nebol splnený. Takisto spoločnosť neručí za žiadne záväzky a právne vzťahy tretích strán.

**2.6 Zákazník sa zaväzuje uhradiť uvedenú** sumu tovaru a objednaný tovar prevziať do 7 dní od avizovania ukončenia výroby, pokiaľ nebolo pri objednávke dohodnuté inak. Zákazník špecifikuje svoje požiadavky ohľadne farieb, log, nápisov a uvedie ich do objednávky, aby sa tak vyhlo prípadným nedorozumeniam pri dodaní tovaru. Zákazník berie na vedomie, že nie je možné 24 hodín po odsúhlasení zákazky meniť a upravovať farby, logá, nápisy. V prípade, že sa jedná o výrobu špecifického dizajnu produktu, zákazník dodá načas všetky grafické/technické podklady podľa ktorých sa objednávka bude realizovať – v opačnom prípade sa spoločnosť nezaručuje za kvalitu/veľkosť reklamnej potlače a prípadné iné zmeny na dizajne objednaných produktov.

**2.7 Pri výrobe produktu upraveného na zákazku sa zákazník zaväzuje, že v žiadnom prípade neodstúpi od zmluvy po potvrdení zmluvy neskôr ako 24 hodín.** Pod zákazkovou výrobou sa rozumie akákoľvek úprava tovaru podľa požiadavky zákazníka: zmeny rozmerov produktu, potlač loga, nápisov, úprava farieb a akékoľvek iné úpravy. Pri úprave produktov na zákazku podľa zadania odberateľa nesie plnú zodpovednosť odberateľ za požadované zmeny. **Spoločnosť nenesie v žiadnom prípade zodpovednosť za prípadné spory, ktoré by mohli vzniknúť v dôsledku nesprávneho / neodborného umiestnenia, prevádzkovania a používania produktu.**

**2.8 UPOZORNENIE ohľadne stavebných otvorov / skladových priestorov:** niektoré vybrané komponenty alebo doplnky sú neštandardných tvarov a nie je možná ich demontáž/rozloženie, obzvlášť pri plastových komponentoch, preto je nutné pred inštaláciou/dodaním tovaru zabezpečiť možnosť prechodu, ktorý bude mať minimálny rozmer **135cm x 200cm** / t. j. bežné dvojkrídlové dvere/.

**2.9. Spoločnosť sa zaväzuje dodať objednaný tovar** v stanovenom množstve, čase, kvalite a podľa požiadaviek uvedených pri objednávke, **v súlade s § 411 - § 421, Obchodného Zákonníka.** V prípade, že zákazník neuvedie pri objednávke svoje požiadavky, spoločnosť neručí za prípadné nedostatky a nezrovnalosti. Spoločnosť sa zaväzuje odstrániť prípadné nedostatky vzniknuté pri výrobe, ak nie sú v súlade s potvrdenými podkladmi špecifikovanými zo strany odberateľa alebo poskytnúť finančnú kompenzáciu v adekvátnej výške. Pri výrobe produktov na zákazku sa nepovažuje za chybu mierna odchýlka tvarov alebo rozloženia obrázkov / log oproti dodanej 3D

vizualizácii, pokiaľ sa jedná o výrobu prototypy, takisto sa nepovažujú ani za vady, ktoré sú uvedené v bode 6.3. a – f, týchto VOP.

**2.10 Spoločnosť zadá zákazku do výroby najneskôr 1 pracovný deň** po tom, ako boli splnené všetky náležitosti zo strany zákazníka: potvrdenie objednávky, dodanie grafických podkladov a odsúhlasenie vizualizácie produkty a uhradenie zálohy. Spoločnosť si vyhradzuje právo na zmenu dohodnutého dodacieho termínu ak zákazník mešká s plnením ktorejkoľvek hore uvedených náležitostí v bode 2.10 a nenesie zodpovednosť za záväzky z toho vyplývajúce. Za pracovné dni sú považované výhradne dni mimo dní pracovného pokoja a sviatkov a teda nie je možné do dodacej lehoty rátať akékoľvek štátne sviatky a soboty aj nedele.

### Čl. III.

#### Zrušenie objednávky a odstúpenie od zmluvy

**3.1 Po potvrdení záväznej objednávky nie je možné objednávku stornovať** a/alebo od zmluvy odstúpiť, ak sa jedná o tovar vyrábaný na zákazku. Doba na zrušenie objednávky / odstúpenie od zmluvy je maximálne **1 pracovný deň resp.24 hodín** od potvrdenia objednávky.

**3.2 Zákazník, v súlade s predpismi Obchodného zákonníku, sa podpisom zmluvy zaručuje, že neodstúpi od zmluvy pri dodávke/výrobe produktov vyrábaných na zákazku.** Od objednávky môže zákazník odstúpiť v prípade objednania štandardného tovaru alebo služby najneskôr do 14 dní od prevzatia tovaru alebo poskytnutia služby, a to iba v prípade, že by došlo k podstatnému porušeniu zmluvy alebo by produkty mali vady zamedzujúce využívanie produktu, pričom je nevyhnutné, aby bol v uvedenej lehote odoslaný list o odstúpení od zmluvy predávajúcemu – formou e-mailu, faxu, alebo poštou.

**Zákazník, berie na vedomie, že nemá právo v zmysle platných právnych predpisov od zmluvy odstúpiť v prípade zákazkovej výroby produktu** - ak je tovar špeciálne upravovaný podľa požiadaviek zákazníka, napr. veľkostné úpravy, prípadne potlač, dizajn, branding atď. Takisto, nie je možné odstúpiť od zmluvy, ak si zákazník objednal tovar so zľavou a tiež pri zákazkovej výrobe produktov, obzvlášť prototypov, zákazník nemôže odstúpiť od zmluvy pred dodaním produktov ani v prípade avizovaného neskoršieho dodania, na ktoré však spoločnosť poskytla možnosť dočasného náhradného plnenia alebo kompenzácie formou zľavy.

**3.3 Ak má zákazník záujem odstúpiť od zmluvy pri objednaní produktu bez zákazkových úprav a po dodaní tovaru,** môže tak spraviť, avšak iba **za nasledujúcich podmienok:** Spoločnosť musí **bezodkladne** o odstúpení od zmluvy informovať písomne a to najneskôr **v lehote do 14 dní,** tovar nesmie byť použitý, musí byť nepoškodený a v pôvodnom obale, musí byť kompletný (vrátane príslušenstva). Tovar musí byť zaslaný doporučené, riadne zabalený a poistený, nakoľko spoločnosť nezodpovedá za prípadnú stratu/poškodenia tovaru pri preprave. **V prípade nesplnenia niektorej z vyššie uvedených podmienok** nebude spoločnosť akceptovať odstúpenie od zmluvy a tovar nebude akceptovaný bude vrátený späť / alebo uskladnený na náklady zákazníka. V prípade, že bude zákazníkom vrátený tovar nekompletný či poškodený, môže spoločnosť vrátenú

kúpnu cenu znížiť o tomu zodpovedajúcu čiastku. Pri splnení všetkých vyššie uvedených podmienok pre vrátenie tovaru Vám peniaze za tovar zašleme prevodom na Váš účet a to najneskôr do 14 pracovných dní po fyzickom obdržaní tovaru.

Akýkoľvek produkt, ktorý nesie známky používania nebude akceptovaný a taktiež si vyhradzuje spoločnosť právo neprebrať späť žiadne produkty, ku ktorým nebolo vopred vedené právoplatné reklamačné konanie alebo nebolo vopred písomne oznámené písomne odstúpenie od zmluvy.

**3.4 Spoločnosť upozorňuje zákazníkov, aby brali na vedomie ustanovenia a príslušné predpisy Obchodného zákonníka** ohľadne odstúpenia od zmluvy, postupovali v súlade s nimi a boli si vedomí svojho konania, pričom akékoľvek náklady spojené s protizákonným odstúpením, ktoré by mohli spoločnosti vzniknúť napr. právnym/súdny m sporom alebo dopravnými nákladmi bude **spoločnosť spätne vymáhať od zákazníka v plnej výške.**

**3.5 Spoločnosť si vyhradzuje právo zrušiť objednávku** alebo jej časť iba v závažných prípadoch, ktoré by jej zamedzovali možnosť vyrobiť alebo dodať objednaný produkt podľa požiadaviek zákazníka. V uvedenom prípade spoločnosť do 24 hodín kontaktuje zákazníka za účelom dohody o ďalšom postupe. V prípade, že zákazník zaplatil časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka bezodkladne prevedená späť na jeho účet, pokiaľ sa nedohodnú obe strany inak.

### Čl. IV.

#### Cena a platobné podmienky

**4.1 Rozhodujúce sú platobné podmienky** uvedené na objednávke/ faktúre za realizáciu jednotlivých dodávok tovaru alebo služieb vystavenej spoločnosťou. Zákazník potvrdením záväznej objednávky súhlasí s dohodnutou cenou.

**4.2 Zákazník sa zaväzuje uhradiť zálohu** v dohodnutej výške ceny tovaru alebo služby do 5 dní odo dňa podpisu záväznej objednávky alebo na základe vystavenej zálohovej faktúry, pričom si je vedomý oddialenie zadania zákazky do výroby viazaného na úhradu zálohy.

**4.3 V prípade omeškania zákazníka so zaplatením kúpnej ceny,** zálohy alebo iného peňažného záväzku, je spoločnosť oprávnená uplatniť si u zákazníka **úrok z omeškania** vo výške 0,05 % z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania. Právo spoločnosti na náhradu škody tým nie je dotknuté. Spoločnosť nie je povinná tovar dodať až do úplného uhradenia podľa predchádzajúcej vety.

**4.4 V prípade neuhradenia zálohy v stanovenej lehote si spoločnosť** vyhradzuje právo objednávku stornovať a od zmluvy odstúpiť.

**4.5 Záväzok zákazníka zaplatiť cenu** tovaru alebo služby sa považuje za splnený okamihom pripísania všetkých peňažných prostriedkov zodpovedajúcej splatnej sume na bankový účet spoločnosti. Pokiaľ zákazník uhradí tovar aj čiastočne, vzťahujú sa na zvyšné nedoplatky rovnaké podmienky, ako pri všetkých iných peňažných záväzkoch. **Pokiaľ zákazník je v omeškani s platbou dlhšie ako 30**

**dni od dátumu splatnosti**, spoločnosť automaticky postupuje pohľadávku na vymáhanie inkasnej agentúry, pričom vymáhaná čiastka sa navyšuje o : **1. úroky z omeškania 0,05% za každý deň a 2. navyšenie aj o 30% z dlžnej sumy za náklady spojené s vymáhaním dlžnej sumy cez inkasnú agentúru.**

**4.6 Prípadné nedostatky tovaru, služby, alebo diela nemajú odkladný účinok na platbu**, ak je tovar už prebratý alebo dodaný zákazníkovi.

#### Čl. V.

##### Prevzatie tovaru a výhrada vlastníctva

1. **5.1 Ak nie je dojednané inak (služba doprava tovaru, služba montáž)**, zákazník preberá tovar na predajnom mieste spoločnosti. Zákazník je povinný pri preberaní tovaru alebo diela ich riadne obhliadnuť za prítomnosti zamestnanca spoločnosti a potvrdiť na dodacom liste, že ich prevzal bez viditeľných väd. Pokiaľ zákazník zistí vady tovaru alebo diela, je povinný o nich bezodkladne upovedomiť prítomného zamestnanca spoločnosti, alebo poverenej osoby a vady presne označiť v dodacom liste, pričom spoločnosť je povinná tieto vady vyriešiť.

**5.2 Vlastníkom tovaru alebo vecí tvoriacich dodané dielo, ostáva až do úplného zaplatenia ceny spoločnosť.**

**5.3 Vrátenie tovaru alebo služby podlieha reklamačnému konaniu** a jeho výsledku. Reklamačné konanie **je možné viesť iba písomnou formou** /fax, e-mail, pošta/. Bez tohto procesu spoločnosť odmieta akékoľvek vrátenie tovaru, alebo služieb.

**5.4 Ak zákazník bezdôvodne neprevezme predmet plnenia**, alebo neumožní jeho dodanie v dohodnutom termíne, môže spoločnosť zákazníka písomne vyzvať na prevzatie plnenia alebo poskytnutie súčinnosti pri zabudovaní diela. Ak zákazník ani v dodatočnej lehote predmet plnenia neprevezme, alebo neposkytne potrebnú súčinnosť, spoločnosť má právo od zmluvy odstúpiť a právo vyúčtovať zákazníkovi zmluvnú pokutu za omeškanie **vo výške zaplatenej zálohy**. S takouto výškou zmluvnej pokuty zmluvnej strany s ohľadom na zabezpečovaný záväzok súhlasia. Zaplatením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo spoločnosti na náhradu škodu a vynaložených nákladov v súvislosti s prevzatím tovaru.

**5.5 Ak zákazník odmieta prevziať predmet plnenia**, má povinnosť písomne, najneskôr do 3 dní po dodaní predmetu plnenia do dodacieho listu / faktúry uviesť dôvody, pre ktoré odmieta plnenie prevziať a označiť ustanovenia zmluvy alebo týchto VOP, s ktorými je predmet plnenia v rozpore. Ak tak nevykoná z akéhokoľvek dôvodu na jeho strane, má sa za to, že spoločnosť splnila svoj záväzok riadne a dodala tovar bez väd.

**5.6 V prípade inštalácie tovaru v prevádzke zákazníka** sa zákazník zaväzuje poskytnúť spoločnosti potrebnú súčinnosť, najmä poskytnúť predávajúcejmu údaje o určenom mieste inštalácie, určiť pracovníkov zodpovedných za obsluhu a tovar prevziať. Spoločnosť nenesie zodpovednosť za akékoľvek komplikácie súvisiace s inštaláciou produktov u zákazníka, ktoré neboli vopred spoločnosti oznámené.

**5.7 Zákazník má právo neprevziať** zabudované dielo len v prípade, že dielo trpí takými vadami, ktoré znemožňujú jeho užívanie.

#### Čl. VI.

##### Záručné podmienky a vady tovaru

**6.1 Ak nie je medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak**, spoločnosť poskytuje na svoje výrobky a služby záruku 12 - 24 mesiacov ak sú produkty využívané na komerčné účely. V dojednaných prípadoch poskytuje spoločnosť záruku 24 mesiacov, v prípade doobjednania predĺženej záruky je možnosť poskytnúť **až 36 mesiacov záruku**. Záruky je možné aj rozdeliť na jednotlivé komponenty podľa ich intenzity zaťaženia/využitia, pričom toto si dohodnú obe zmluvné strany pri objednávke tovaru.

**6.2 Ak nie je uvedené inak, záručná doba začína plynúť dňom**, kedy bol výrobok, služba alebo dielo prevzaté zákazníkom.

**6.3 Vada je nedostatok vlastnosti výrobku**, ktorú požadoval zákazník alebo, ktorý vyplýva z právnych predpisov platných pre daný výrobok.

**Nie je možné reklamovať najmä tieto vady:**

- a) vady, ktoré vznikli mechanickým poškodením, neodborným nastavením alebo nesprávnou údržbou po prevzatí výrobkov alebo diela,
- b) vady spôsobené neodbornou manipuláciou a montážou, ktorá bola vykonaná po prevzatí výrobkov,
- c) vady vzniknuté v podmienkach s chemickou alebo fyzickou nerovnováhou v nadväznosti na vlastnosti stavby (napr. vady projektu a použitých materiálov pri stavbe, nadmerná prašnosť, vlhkosť, emisie, suchý vzduch...)
- d) vady vzniknuté v dôsledku vlastného alebo cudzieho zavinenia po prevzatí výrobku alebo diela (rozumie sa aj bezdôvodné odmietnutie prevzatia podľa čl.V. týchto VOP),
- e) vady, ktoré vznikli na základe tzv. vyššej moci (požiar, záplavy, krupobitie, vojnový stav, štrajk a pod.),
- f) vady, ktoré vznikli na komponentoch a doplnkoch, ktoré boli dodané pre zákazníkov **zdarma** alebo s viac ako 30% zľavou. Nie je možné reklamovať akýkoľvek produkt alebo doplnok, ktorý nebol uvedený v objednávke a nebol účtovaný zákazníkovi vo faktúre.

**6.4 Za vady nie je možné považovať chyby vzniknuté pred poskytnutím služby**, odovzdaním výrobkov alebo diela a počas realizácie prác na diele, ak na dané služby, výrobky alebo dielo bola vzhľadom na tieto vady poskytnutá zľava viac ako **30%**. To isté platí aj pre príslušenstvo, ktoré je dodávané zdarma alebo s viac ako 30% zľavou – zákazník sa zaväzuje tento tovar u spoločnosti za žiadnych okolností nereklamovať alebo nedožadovať sa ich náhrady.

**6.5 Spoločnosť nezodpovedá za kompatibilitu súčiastok, pokiaľ si ich zákazník zabezpečuje sám.**

**6.6 Ak si zákazník objednáva produkt bez úprav** a riadi sa obrázkami na webstránke spoločnosti, berie na vedomie, že obrázky sú iba ilustračné a finálna podoba môže byť mierne odlišná, nakoľko všetky produkty sú vyrábané jednotlivito a ručne, nejedná sa o strojovú sériovú výrobu.

**6.7 Neznalosť používaných materiálov** zákazníka neospravedlňuje a nie je možné reklamovať alebo dožadovať sa finančnej náhrady / zľavy za to, že zákazník si neprečítal informáciu ohľadne materiálov, ktorá je voľne dostupná na webstránkach spoločnosti alebo na vyžiadanie u každého predajcu spoločnosti, prípadne priamo v katalógoch a cenníkoch spoločnosti zasielaných na vyžiadanie zákazníkovi.

**6.8. Spoločnosť si vyhradzuje právo neumožniť zákazníkovi reklamovať alebo uplatňovať** si akékoľvek nároky na zľavy týkajúce sa výrobných postupov spoločnosti - hlavne spôsobov implementácie log / reklám, grafiky, spôsobu upevnenia aj kotvenia, takisto šitia a tepelného zvárania produktov. Pokiaľ : 1. nie je v objednávke / zmluve špecifikovaný presný výrobný postup /nap. digitálna potlač log, celopotlač, atď./, 2. pokiaľ zákazník písomne nepožadoval určitý špecifický výrobný postup, 3. nebol dodaný vzorový kus podľa ktorého sa výroba mala realizovať, alebo 4. nebol najskôr vyrobený prototyp zákazkového produktu, nie je možnosť sa dožadovať výmeny / náhrady alebo reklamovať výrobné postupy spoločnosti ako vady.

6.9. Všetko ostatné práva a povinnosti týkajúce sa väd produktov vyplývajú s Obchodného Zákonníka, § 422 - § 428 a spoločnosť ako aj zákazník sa zaväzujú nimi riadiť.

## Čl. VII.

### Reklamačný poriadok a reklamácie

**7.1 Spoločnosť akceptuje výhradne reklamácie zjavných väd**, ktoré bránia riadnemu užívaniu tovaru. Oprávnenie prijímať reklamácie má servisné oddelenie spoločnosti a **reklamácie prijme výlučne iba v písomnej podobe /list, e-mail, fax/** na adrese spoločnosti alebo na [servis@reatek.eu](mailto:servis@reatek.eu)

**7.2 Posudzovanie, čo je zjavnou a podstatnou vadou produktov spoločnosti**, vychádza z nasledovných zásad:

- Optické vady musia byť posudzované 1. za denného svetla, 2. zo vzdialenosti a 3. pod uhlom, **ktorý zodpovedá bežnému využitiu konkrétneho produktu**. Na vady, ktoré **nie sú** za týchto podmienok viditeľné, nebude uznaná reklamácia. Spoločnosť upozorňuje všetkých zákazníkov, že akékoľvek fotografie zo vzdialenosti menej ako 1m nebudú akceptované ako podnet na riešenie reklamácie alebo vady /týka sa prioritne nafukovadiel vyrábaných na zákazku/.
- Bodové alebo plošné poškodenia ako škrabance, farebné zmeny, povrchové nerovnosti nie sú vadou a sú prípustné, ak ich najväčší rozmer je menší ako 10cm a ich počet nepresiahne 10 ks na jednom prvku.

- Škrabance nezasahujúce do podkladu povrchovej úpravy sú prípustné tiež za podmienky, že súčet ich dĺžok na jednom prvku nepresiahne 90 cm a súčasne dĺžka najväčšieho z nich je menšia alebo rovná 10cm.
- Estetické, alebo líniové odchýlky, ktoré sa dajú odstrániť začistením alebo inou jednoduchou korekciou sa nepovažujú za vady výrobu.
- Odchýlky v náklonoch, uhloch a zakriveniach určitých prvkov na nafukovacích produktoch nie sú vadou, **ak sú menšie alebo rovné 10%** z príslušného rozmeru pokiaľ toto nezabraňuje bežnému užívaniu produktu. Spoločnosť upozorňuje na fakt, že na nafukovacích produktoch, hlavne na prototypoch nie je možné dosiahnuť 100% vernú kópiu v súlade s 3D vizualizáciu produktu vytvorenou v grafickom programe a odchýlka do 10% preto nie je vadou produktu. Takisto nie je možné dosiahnuť na nafukovadlách uhol 90 stupňov.

**7.3 Na príslušenstvo a doplnky, ktoré sú dodávané spolu s tovarom** a nie sú priamo spomenuté v tomto reklamačnom poriadku, sa vo všeobecnosti vzťahujú reklamačné poriadky subdodávateľov, ktorí tieto výrobky dodávajú spoločnosti.

**7.4 Reklamovať je možné len práce, ktoré boli vykonané spoločnosťou** a boli riadne objednané v zmluve. Reklamáciu stavebných a montážnych prác nie je možné uznať ak boli po odovzdaní diela urobené ďalšie zásahy, ktoré nerealizovala spoločnosť, pokiaľ neboli vopred odsúhlasené a mohli by závažne zasahovať do celej konštrukcie produktu. Pod montážne práce nespadá úprava stavebných otvorov a omietky, pokiaľ nebolo dojednané inak v objednávke, alebo zmluve.

**7.5 Uvedené zásady posudzovania kvality jednotlivých výrobkov** a prác sú v súlade so smernicami príslušných subdodávateľov a výrobcov.

**7.6 Spoločnosť prijíma reklamácie výhradne iba písomne** (rozumie sa aj faxová alebo e-mailová forma [servis@reatek.eu](mailto:servis@reatek.eu) prostredníctvom na to poverených pracovníkov na predajných miestach spoločnosti. V reklamácii musí byť priložená kópia daňového dokladu a takisto zreteľne uvedené číslo zmluvy (objednávky), uzatvorenej medzi spoločnosťou a zákazníkom a presný popis reklamovanej vady. Reklamácia musí byť vecná, aby sa z nej dalo jednoznačne určiť, o akú vadu sa jedná. Z reklamácie musí byť zrejmé, ktorá spoločnosť ju uplatňuje.

**7.7 Zákazník je povinný dopraviť reklamovaný** tovar na reklamačné miesto (predajné miesto) na svoje náklady za účelom posúdenia opodstatnenosti reklamácie, alebo môže zasláť fotodokumentáciu. Ak sa jedná o optické a estetické vady, musí zákazník postupovať podľa bodov 7.2 – 7.4.

**7.8 Reklamovaný tovar je potrebné doručiť do spoločnosti** zabalený tak, aby nedošlo k poškodeniu tovaru prepravou. Zabudované dielo spoločnosťou sa posudzuje po podaní reklamácie na mieste zabudovania.

**7.9 Pri podaní reklamácie je zákazník povinný predložiť doklad o zaplatení celej sumy za dodaný tovar a nemať voči spoločnosti žiadne záväzky viažuce sa k predmetu reklamácie.** Predpokladom uplatnenia zodpovednosti za vady v

reklamačnom konaní voči spoločnosti je preukázateľný prechod vlastníckeho práva k výrobkom na zákazníka (zákazník musí byť vlastníkom výrobkov a prác), t.j. **musia byť uhradené všetky splatné faktúry týkajúce sa daných výrobkov a prác.**

**7.10 Spoločnosť sa k riadne prijatej reklamácií zaväzuje vyjadriť do 3 dní** od prijatia a v prípade opodstatnenej reklamácie ju odstrániť najneskôr do 30 dní odo dňa jej prijatia, ak sa so zákazníkom nedohodne inak. Toto neplatí pokiaľ to s ohľadom na závažnosť vady a lehotu dodania potrebných náhradných dielov nie je objektívne možné.

**7.11 O každej reklamácií je vyhotovený zápis** – reklamačný protokol, ktorý podpisuje zákazník a zástupca spoločnosti.

**7.12 V prípade neopodstatnenej reklamácie** má spoločnosť právo požadovať náhradu nákladov spojených s obhliadkou, prípadne ďalšie účelne vynaložené náklady. Zákazník má povinnosť tieto náklady bezodkladne uhradiť po ich vyúčtovaní.

**7.13 O ukončení reklamácie bude zákazník vyrozumieť telefonicky** alebo e-mailom.

**7.14 Po vyrozumení a vyriešení reklamácie výrobku**, si zákazník prevezme reklamovaný výrobok osobne v sídle spoločnosti. V prípade nevyzdvihnutia výrobku do 30 dní od doručenia oznámenia o ukončení reklamácie, bude zákazníkovi účtované skladné vo výške 1 EUR bez DPH/deň. V prípade nevyzdvihnutia si výrobku ani po 6 mesiacoch od vyzvania spoločnosťou bude s výrobkom naložené podľa ustanovenia § 656 zákona č. 40/1964 Zb., Občianskeho zákonníka v aktuálnom znení.

## Čl. VIII.

### Záverečné ustanovenia

**8.1 Všetky spory rozhodne vecne a miestne príslušný slovenský** súd určený podľa procesných právnych predpisov Slovenskej republiky.

**8.2 Pokiaľ niektoré z ustanovení týchto VOP je celkom alebo čiastočne neúčinné** alebo neplatné, nemá to vplyv na platnosť a účinnosť ostatných ustanovení VOP. Namiesto neúčinného alebo neplatného ustanovenia platí príslušná právne účinná právna úprava, ktorá najbližšie zodpovedá obchodnému účelu neúčinného alebo neplatného ustanovenia.

**8.3 Zákazník je povinný zachovávať obchodné tajomstvo spoločnosti** a mlčanlivosť o dôverných informáciách a zabezpečiť, že takáto povinnosť bude v rovnakom rozsahu zaväzovať aj jeho zamestnancov, obchodných a zmluvných partnerov a/alebo spolupracujúce tretie osoby. Dôvernými informáciami sa rozumejú najmä podmienky spolupráce spoločnosti a jej zákazníkov a všetky informácie, ktoré boli poskytnuté spoločnosťou zákazníkom v súvislosti s plnením

jeho záväzkov, alebo ktoré sa zákazníkovi stali inak známe a to najmä, nie však výlučne, odborné a obchodné informácie o produktoch spoločnosti.

**8.4 Podaním objednávky potvrdzuje zákazník, že akceptuje výšku ceny produktu/služby** a VOP spoločnosti v znení platnom ku dňu odoslania objednávky.

**8.5 Písomnosti, ktoré sa doručujú klasickou poštou, doručujú zmluvné strany** doporučené na adresu uvedenú v zmluve alebo zapísanú v obchodnom alebo živnostenskom registri. V prípade pochybností, alebo ak sa zásielka vrátila alebo ju adresát odmietol prevziať, sa má za doručené uplynutím tretieho dňa od odoslania písomnosti. Doručenie elektronickou formou je povinná zmluvná strana potvrdiť.

**8.6 Zákazník odoslaním objednávky udeľuje spoločnosti v súlade so zákonom č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov súhlas na spracovávanie jeho osobných údajov uvedených v objednávke. Viac v separátnej sekcii na webe spoločnosti o Ochrane Osobných údajov.**

Tieto Všeobecné obchodné podmienky sú zverejnené v sídle spoločnosti a na internetovej stránke spoločnosti REATEK EUROPE, SE. Spoločnosť si vyhradzuje právo jednostranných zmien týchto Všeobecných obchodných podmienok. Zmeny nadobúdajú platnosť a účinnosť zverejnením zmenených Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti v sídle spoločnosti a na internetovej stránke spoločnosti. V Bratislave, 01.10.2019