

Reklamačný poriadok

Návrh znenia na schválenie právnikom RAK. Platné znenie zverejníme pri spustení nového webu.

1. Na čo sa reklamačný poriadok vzťahuje

Reklamačný poriadok spoločnosti RAKY stav, s.r.o., so sídlom Hlavná 387/87, 086 41 Raslavice, IČO: 36 615 323, IČ DPH: SK2022207352, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Prešov, oddiel Sro, vložka č. 17550/P upravuje postup pri uplatnení práv zo zodpovednosti za vady okien, dverí, tieniacej techniky, ďalších výrobkov a montáže, ktoré zákazník získal od RAKYstav.

Práva spotrebiteľa upravujú najmä Občiansky zákonník a zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Tento poriadok ich neobmedzuje.

2. Záručná doba

Záručná doba je uvedená v zmluve a pre spotrebiteľa je najmenej 24 mesiacov od prevzatia diela. Ak sa výrobok počas záruky vymení za nový, začína plynúť nová záručná doba pre nový výrobok.

Vadu treba reklamovať bez zbytočného odkladu po tom, čo ju zákazník zistil, najneskôr však do konca záručnej doby.

3. Ako reklamáciu uplatniť

1. online cez reklamačný formulár – dostanete číslo reklamácie hneď,
2. e-mailom na reklamacie@rakystav.sk,
3. písomne alebo osobne v sídle servisu: RAKY stav, s.r.o., Čergovská 691/15, 086 41 Raslavice, alebo v ktoromkoľvek predajnom štúdiu.

Pri reklamacii uveďte meno, adresu, kde sú okná osadené, telefón, číslo zmluvy (ak ho máte), popis vady a ideálne aj fotografie. Číslo zmluvy nie je podmienkou – zákazku dohľadáme.

4. Potvrdenie a vybavenie reklamácie

Prijatie reklamácie potvrdíme bez zbytočného odkladu e-mailom alebo písomne. Ak je na posúdenie vady potrebná obhliadka, dohodneme s vami termín.

Reklamáciu vybavíme bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia. O vybavení vám vydáme písomný doklad.

Reklamáciu vybavíme podľa povahy vady: opravou alebo nastavením, výmenou dielu alebo výrobku, primeranou zľavou, prípadne vrátením ceny, ak to zákon umožňuje. Spotrebiteľ si môže

zvoliť spôsob nápravy v rozsahu podľa zákona.

5. Kedy záruka neplatí

Záruka sa nevzťahuje na bežné opotrebenie, vady spôsobené nesprávnym používaním alebo zanedbanou údržbou, mechanickým poškodením, živelnou pohromou, neodborným zásahom tretej osoby alebo stavebnými úpravami po montáži (napríklad poškodenie pri omietaní).

Za vadu sa nepovažuje rosenie skla na vnútornej strane pri vysokej vlhkosti v miestnosti – ide o fyzikálny jav, nie o chybu okna. Poradíme, ako vlhkosť znížiť (vetranie, vetracie prvky v okne).

Pravidelná údržba kovania a tesnení predlžuje životnosť okien – návod nájdete na stránke [Starostlivosť o okná](#).

6. Neoprávnená reklamácia

Ak sa pri obhliadke preukáže, že reklamácia je neoprávnená (vada nevznikla z dôvodu, za ktorý zodpovedáme), môžeme zákazníkovi po predchádzajúcom upozornení účtovať náklady na výjazd technika.

7. Alternatívne riešenie sporov

Ak nie ste spokojní s vybavením reklamácie, môžete nás požiadať o nápravu. Ak žiadosť zamietneme alebo na ňu do 30 dní neodpovieme, môžete podať návrh na alternatívne riešenie sporu Slovenskej obchodnej inšpekciei (www.soi.sk) alebo inému oprávnenému subjektu.