

Reklamačný poriadok

spoločnosti DONAUCHEM s.r.o.

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

Tento Reklamačný poriadok spoločnosti DONAUCHEM s.r.o. upravuje postup, práva a povinnosti spoločnosti (ďalej v texte iba „DONAUCHEM“ v príslušnom gramatickom tvare) a jeho zmluvného partnera (ďalej v texte iba „Zákazník“) pri riešení podnetu - reklamácie a/alebo sťažnosti podanej Zákazníkom v rámci obchodného vzťahu, zmluvy.

Reklamačný poriadok vychádza z ustanovení zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov a zo všeobecnej zodpovednosti za škodu podľa zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka v platnom znení.

Reklamačný poriadok je súčasťou všeobecne obchodných podmienok a je prístupný na www.donauchem.sk a na vyžiadanie k dispozícii Zákazníkovi v elektronickej podobe a v listinnej podobe na Obchodnom mieste DONAUCHEM (sídlo a sklad). Kupujúci je povinný poskytnúť spoločnosti DONAUCHEM potrebnú súčinnosť pre vybavovanie a riešenie zákaznickej reklamácie.

DONAUCHEM sa zaväzuje riadne, úplne a s odbornou starostlivosťou prešetriť každú reklamáciu a sťažnosť a o výsledku jej prešetrenia informovať Zákazníka. DONAUCHEM vyvodí z uznanej (oprávnenej) sťažnosti príslušne dôsledky, najmä prijme opatrenia pre to, aby neboli dané dôvody pre jej opätovne vznesenie akýmkoľvek Zákazníkom.

2. ROZSAH PÔSOBNOSTI

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na riešenie podnetov (reklamácií alebo sťažností), ktoré vzniknú z obchodného vzťahu medzi spoločnosťou DONAUCHEM a Zákazníkom, založeného Kúpnuou zmluvou a je platný pre predaj a distribúciu produktov technickej chémie a chémie pre potravinársky, kozmetický, krmovinársky a farmaceutický priemysel.

3. POJMY

Reklamácia je písomný podnet Zákazníka DONAUCHEM-u, kde si formálne uplatňuje právo zákazníka voči dodávateľovi z dôvodu, že dodaný tovar nezodpovedá dohodnutým alebo zákonom stanoveným podmienkam. Ide najmä o situácie, keď má tovar vady, nedostatky alebo nezodpovedá kvalitatívnym či kvantitatívnym požiadavkám, ktoré boli dohodnuté v kúpnej alebo dodávateľskej zmluve.

Sťažnosť je písomne alebo ústne podaná informácia Zákazníka DONAUCHEM-u, ktorá nie je reklamáciou podľa predchádzajúceho odseku. Sťažnosť môže smerovať proti akémukoľvek postupu DONAUCHEM-u pri dodávaní tovaru alebo služby.

Obchodný zástupca je osoba oprávnená zastupovať spoločnosť DONAUCHEM v rámci reklamačného konania (zamestnanec spoločnosti DONAUCHEM, resp. iná poverená fyzická alebo právnická osoba, uvedená v Kúpnej zmluve).

Reklamačný formulár je písomný dokument (v papierovej alebo e-mailovej podobe) - zápis o reklamácii, prostredníctvom, ktorého Zákazník reklamuje predmet kúpy alebo služby podľa Kúpnej zmluvy.

Tovar je predmet kúpy podľa príslušnej objednávky alebo kúpnej zmluvy, ktorý Zákazník v obchodnom vzťahu odoberá od spoločnosti DONAUCHEM. Tovarom sú chemické látky a prípravky a odborné poradenstvo.

Vada tovaru je rozdiel medzi zmluvne dohodnutými a skutočnými kvalitatívnymi a kvantitatívnymi vlastnosťami tovaru a podmienkami dodania tovaru. Za vadu tovaru sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje objednávka alebo zmluva.

Zjavná vada predstavuje vadu ktorú je možné zistiť pri preberaní tovaru, sem patrí napr. kvantitatívna vada, porušenie plomb a uzáverov, porušenie, poškodenie alebo znečistenie či kontaminácia obalu, kvalitatívna vada ako napr. odlišná farba, konzistencia, vôňa a pod. ako je zmluvne dohodnutá špecifikácia tovaru.

Kvalitatívna vada predstavuje rozdiel kvalitatívnych parametrov dodaného tovaru, uvedených v príslušnej objednávke alebo zmluve so Zákazníkom, resp. v príslušnej záväznej technickej dokumentácii (špecifikácia, analýzny certifikát a pod.) ku zakúpenému tovaru.

Kvantitatívna vada predstavuje rozdiel medzi množstvom uvedeným na doklade sprevádzajúcom tovar pri preprave a množstvom zisteným príjemcom tovaru so zreteľom na dodacie podmienky a na prípadne možnú nezrovnalosť dohodnutú v príslušnej objednávke alebo zmluve so Zákazníkom.

Množstvo tovaru sa uvádza v litroch, kusoch alebo kilogramoch. Reklamované rozdiely množstva musia byť zistené porovnaním na overených určených meradlách (§11 zákona o metrológii č.157/2018 Z.z.).

Preprava tovaru predstavuje prepravu po cestných komunikáciách vozidlami za zmluvných podmienok a pri príslušnej aplikácii medzinárodných dohôd a dohovorov ADR (Európska dohoda o medzinárodnej cestnej preprave nebezpečných vecí) a CMR (Dohovor o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave).

Vzorka tovaru (referenčná vzorka) je reprezentatívna časť reklamovaného tovaru, odobratá v súlade s príslušnými normami a v množstve, zabezpečujúcom možnosť laboratórneho rozboru pre príslušný druh produktu.

Protokol o odbere vzorky (príloha P16/2) predstavuje dokument spísaný zástupcom zákazníka a zástupcom DONAUCHEM-u pri odobratí referenčných vzoriek. Vzorka musí byť odobratá bezpečne a odborne, bez možnosti kontaminácie, riadne označená, v množstve podľa potreby.

4. POSTUP RIEŠENIA REKLAMÁCIE

4.1 Zistenie vady

4.1.1 Zjavná vada

Zákazník je povinný zistiť ihneď pri preberaní tovaru za prítomnosti osoby, ktorá tovar dodala, či sa nevyskytujú viditeľné vady na tovare, ďalej skontrolovať množstvo tovaru, ktoré objednal a ktoré bolo dodané, takisto je povinný skontrolovať neporušenosť plomb, uzáverov alebo iných obalov, správnosť údajov uvedených na dodacích listoch a či dodávka zodpovedá objednávke.

Ďalej je zákazník povinný pri prevzatí dodávky dôkladne a s náležitou odbornou starostlivosťou skontrolovať tovar ihneď pri jeho prevzatí, a to najmä podľa povahy tovaru a aplikácie tovaru vykonať skúšku jeho kvality, zhody s technickou špecifikáciou, resp. analýznym certifikátom prostredníctvom všeobecne akceptovaných analýz v príslušnej oblasti alebo prostredníctvom akreditovaných laboratórií.

V prípade dodania tovaru v drobnom balení, vreciach, sudoch alebo kontajneroch, Zákazník je pred ich otvorením (odplombovaním, otvorením uzáveru alebo otvorením iného druhu obalu) povinný skontrolovať množstvo (nápadný rozdiel medzi množstvom, uvedeným na etikete tovaru a medzi skutočným množstvom).

V prípade zjavnej vady Zákazník nie je povinný tovar od prepravcu prevziať. Pokiaľ tak urobí, musí spísať príslušný protokol s prepravcom a súčasne špecifikovať vadu tovaru v dodacom liste a okamžite kontaktovať svojho obchodného zástupcu alebo DONAUCHEM na telefóne čísla: + 421 2 4920 6505 alebo e-mailom na: reklamacie@donauchem.sk, kde sa dohodne ďalší postup. Pokiaľ Zákazník prevezme tovar, ktorý má zjavné vady a všetky zistené vady zásielky neuvedie do dodacieho listu a/alebo nespíše s prepravcom príslušný protokol, DONAUCHEM nenesie zodpovednosť za vady zásielky. Neskoršia reklamácia sa nebude brať do úvahy.

4.1.2 Kvantitatívna vada (rozdiel množstva)

Reklamácia na kvantitu (množstvo) tovaru môže byť podaná po zistení rozdielu medzi naloženým množstvom a dodaným množstvom, pričom rozdiel musí byť zistený na overenom určenom meradle, nad úroveň povolenej straty v zmysle príslušnej legislatívy, resp. nad úrovňou dohodnutou v príslušnej objednávke alebo zmluve.

4.1.3 Kvalitatívna vada

Pri zistení vady kvality tovaru musí Zákazník okamžite kontaktovať obchodného zástupcu a umožniť mu odber reprezentatívnych (referenčných) vzoriek reklamovaného tovaru v zmysle platných noriem za účelom vykonania analýzy nezávislou treťou stranou.

Zákazník a obchodný zástupca DONAUCHEM-u odoberú spoločne vzorku tovaru podľa príslušných technických noriem do vhodných, čistých obalov, ktoré poskytne DONAUCHEM. Obaly so vzorkami sa následne bezpečne uzatvoria, označia a zabezpečí sa ich doručenie do akreditovaného laboratória (ak je to možné) na laboratórny rozbor. Pri odbere vzorky musí byť spísaný Protokol o odobratí vzorky podľa prílohy č. 2. Vzorka sa musí označiť etiketou s čitateľným názvom výrobku, dátumom odberu, miestom odberu, menom osoby, ktorá vykonala odber a bezpečnostnými značkami v zmysle CLP,.

Zákazník a obchodný zástupca DONAUCHEM-u vyhotovia Protokol o odbere vzoriek (Príloha č.2) v dvoch exemplároch. Zákazník je povinný zdržať sa konania, ktoré by sťažilo, znemožnilo alebo úplne zmarilo odobratie relevantnej vzorky reklamovaného tovaru alebo by mohlo spôsobiť ďalšie škody.

4.2 Manipulácia s reklamovaným tovarom

Zákazník je povinný uskladniť všetok reklamovaný tovar na mieste určenia dodávky, oddelene v jeho pôvodnom stave a obale, pokiaľ nie je so Zákazníkom písomne dohodnuté inak. Zákazník je povinný preukázať, že tovar, na ktorý uplatňuje reklamáciu, nebol kontaminovaný, zmiešaný a ani inak nedošlo ku žiadnemu kontaktu s iným produktom.

Bez predchádzajúceho písomného súhlasu DONAUCHEM-u, Zákazník nie je oprávnený užívať, spotrebovať alebo predať reklamovaný tovar.

Akékoľvek konanie bez predchádzajúceho písomného súhlasu DONAUCHEM-u bude mať za následok, že tovar sa bude považovať za dodaný bez väd a v súlade so Zmluvou. Zákazník je povinný zabezpečiť prístup zástupcovi spoločnosti DONAUCHEM k reklamovanému tovaru.

4.3 Spôsob podania reklamácie

Reklamácia musí byť podaná písomne alebo e-mailom u obchodného zástupcu alebo e-mailom na reklamacie@donauchem.sk, inak sa nepovažuje za riadne uplatnenú.

Pri zistení kvalitatívnej vady Zákazník okamžite informuje svojho obchodného zástupcu alebo spoločnosť DONAUCHEM na telefóne číslom: **+ 421 2 4920 6505**, kde si dohodne termín obhliadky a odberu vzoriek u Zákazníka. Pri odmietnutí prevzatia tovaru, Zákazník bezodkladne informuje svojho obchodného zástupcu alebo spoločnosť DONAUCHEM na telefóne číslom **+ 421 2 4920 6505** alebo e-mailom na reklamacie@donauchem.sk, kde sa dohodne ďalší postup.

Reklamáciu musí Zákazník vhodným spôsobom preukázať (napr. reklamačným protokolom, úradným vážením resp. kontrolným osvedčením, príslušnou fotodokumentáciou, vzorkou vadného tovaru, odobratou za prítomnosti zástupcu DONAUCHEM-u prípadne autorizovanej skúšobne, na ktorej sa obe strany dohodnú), protokolom o vykonanej skúške kvality tovaru pri jeho prevzatí.

Zákazník musí na opis reklamácie použiť **Reklamačný formulár** tohto Reklamačného poriadku, ktorý sa nachádza v prílohe č.1 tohto Reklamačného poriadku a obsahuje všetky povinné údaje, ktoré musí Zákazník poskytnúť. Reklamačný formulár musí byť doložený prílohami, listinami, preukazujúcimi zodpovednosť spoločnosti DONAUCHEM, ktorá si môže od Zákazníka vyžiadať ďalšie doplňujúce informácie nevyhnutné pre vybavenie reklamácie a Zákazník sa zaväzuje tieto informácie okamžite poskytnúť. Ak Zákazník neposkytne súčinnosť, DONAUCHEM rozhodne na základe dostupných podkladov.

4.4 Lehoty na podanie reklamácie

Reklamácia musí byť podaná okamžite, a to pri zistení:

- zjavnej vady najneskôr do 24 hodín od dátumu prevzatia tovaru,
- akejkoľvek inej vady tovaru najneskôr do 10 dní od dátumu prevzatia tovaru.

Ak kupujúci vadu tovaru nereklamuje v súlade s vyššie uvedeným, nároky z väd tovaru zanikajú a právo kupujúceho z väd tovaru nebude možné priznať v súdnom konaní.

4.5 Vybavovanie reklamácie

DONAUCHEM potvrdí Zákazníkovi písomne prijatie reklamácie. Po zaevidovaní reklamácie je DONAUCHEM oprávnený vykonať ďalšie preverenie reklamácie a zabezpečiť odborne posúdenie vady.

O výsledku šetrenia a spôsobe vybavenia reklamácie dostane Zákazník písomný doklad (vyrozmene) do 30 dní od zaevidovania reklamácie. V prípade potreby ďalšieho odborného posúdenia môže byť čas potrebný na ďalšie odborné posúdenie predĺžený o lehotu 30 dní. Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretej strany, ktorej súčinnosť je na vybavenie Reklamácie nevyhnutná.

V prípade oprávnenej reklamácie, DONAUCHEM zistené vady tovaru v primeranej lehote odstráni najmä dodaním chýbajúceho tovaru, dodaním náhradného tovaru alebo poskytnutím primeranej zľavy z kúpnej ceny, pričom Zákazník je oprávnený zvoliť spôsob odstránenia väd tovaru. Vrátenie reklamovaného tovaru pred ukončením reklamačného konania je možné len so súhlasom spoločnosti DONAUCHEM.

4.6 Oprávnenosť reklamácie

Zákazník má právo reklamovať tovar. Žiadna reklamácia tovaru neoprávňuje Zákazníka odmietnuť uskutočniť platbu. Reklamácia bude uznaná ak bola podaná v súlade s pravidlami uvedenými v bode 4.4 a 4.5 a následným šetrením sa preukáže jej oprávnenosť.

V prípade neoprávnenej reklamácie si spoločnosť DONAUCHEM vyhradzuje právo požadovať úhradu s ňou súvisiacich preukázateľných nákladov spoločnosti DONAUCHEM a Zákazník sa tieto náklady zaväzuje uhradiť.

Ak Zákazník poruší akúkoľvek svoju povinnosť starostlivosti o tovar počas jeho prepravy, skladovania, prehliadky alebo kontroly podľa ustanovení Kúpnej zmluvy, DONAUCHEM si vyhradzuje právo zamietnuť reklamáciu väd tovaru spôsobených porušením takejto povinnosti.

4.7 Náklady za reklamáciu

Náklady spojené s podaním reklamácie znáša Zákazník.

Náklady, ktoré vznikli v súvislosti s reklamáciou, idú pri oprávnenej reklamacii na ťarchu spoločnosti DONAUCHEM, pri neoprávnenej reklamacii na ťarchu Zákazníka.

5. POSTUP RIEŠENIA SŤAŽNOSTI

Ak Zákazník podá sťažnosť ústne prostredníctvom obchodného zástupcu, zaevidovanie a pridelenie sťažnosti na riešenie zabezpečí obchodný zástupca. Minimálny rozsah údajov vyžadovaných na zaevidovanie sťažnosti je nasledovný:

- a) údaje o Zákazníkovi: názov, adresa, IČO, kontaktné údaje;
- b) meno osoby jedajúcej v mene Zákazníka a telefonický, e-mailový kontakt;
- c) predmet a popis sťažnosti;
- d) zoznam príloh (kópie všetkých dokladov súvisiacich so sťažnosťou);
- e) dátum podávania sťažnosti.

Zákazník môže použiť formulár tohto Reklamačného poriadku pre zaevidovanie sťažnosti, ktorý sa nachádza v prílohe – Príloha 3: Formulár pre zaevidovanie sťažnosti.

6. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY

Spoločnosť DONAUCHEM je povinná dodať zákazníkovi tovar podľa podmienok uvedených v kúpnej zmluve, a to v dohodnutej špecifikácii, množstve a kvalite. V prípade, že dodaný tovar nezodpovedá týmto požiadavkám, považuje sa za vadný. Za vady sa považuje aj dodanie iného tovaru, než je uvedené v zmluve, ako aj vady v sprievodnej dokumentácii potrebnej na jeho riadne používanie. Zodpovednosť spoločnosti za vady sa riadi ustanoveniami § 422 a nasl. Obchodného zákonníka, pričom dodanie tovaru s vadami sa nepovažuje za podstatné porušenie zmluvy.

Zákazník je povinný vykonať kontrolu dodaného tovaru s náležitou odbornou starostlivosťou ešte pred jeho použitím, a to najmä podľa povahy tovaru a jeho aplikácie, vykonať skúšku jeho kvality, zhody s technickou špecifikáciou, resp. analyzým certifikátom, prostredníctvom všeobecne akceptovaných analýz a to aj v prípade, že pred dodávkou už vykonal kontrolu vzoriek poskytnutých spoločnosťou DONAUCHEM. Ak zákazník túto povinnosť nesplní, zodpovednosť spoločnosti za vady zaniká. Reklamácia je účinná len v prípade, ak má zákazník reklamovaný tovar k dispozícii, aby mohol byť podrobený prevereniu a posúdeniu zo strany spoločnosti.

Spoločnosť DONAUCHEM zodpovedá zákazníkovi za škodu, ktorá mu vznikla porušením alebo zanedbaním povinností vyplývajúcich z kúpnej zmluvy, z Všeobecných obchodných podmienok alebo z príslušných právnych predpisov. Zodpovednosť za škodu nevzniká, ak spoločnosť preukáže, že porušenie alebo zanedbanie bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, najmä ak tieto okolnosti nastali na strane zákazníka. Rovnako spoločnosť nezodpovedá za škodu, ktorej uspokojenie si zákazník mohol uplatniť prostredníctvom práv z väd tovaru.

Za vady a škody sa spoločnosť nezodpovedá ani neposkytuje záruku v prípadoch, ak bol tovar poškodený nedodržaním pokynov pre jeho prepravu, skladovanie alebo kontrolu, používaním v rozpore s technickou dokumentáciou a špecifikáciou, neodborným, nevhodným alebo nesprávnym skladovaním, manipuláciou, používaním alebo testovaním, ako aj v prípade nevhodného spracovania, zámeny alebo iných zásahov odlišných od bežného používania tovaru.

DONAUCHEM poskytuje zákazníkovi odborné poradenstvo v súvislosti s aplikáciou tovaru podľa svojich najlepších vedomostí, v rámci dostupných možností a na základe informácií a školení poskytnutých výrobcom. V prípade nesprávnej manipulácie alebo použitia tovaru však spoločnosť nenesie zodpovednosť za vzniknutú škodu. Zákazník je zodpovedný za posúdenie vhodnosti objednaného tovaru pre jeho konkrétne potreby.

Zákazník nesie zodpovednosť za škodu, ktorú spôsobí spoločnosti DONAUCHEM svojím konaním, konaním svojich zamestnancov alebo tretích osôb, porušením alebo zanedbaním povinností podľa kúpnej zmluvy, Všeobecných obchodných podmienok alebo zákona. Zodpovednosť zákazníka nevzniká, ak preukáže, že škoda bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany, bráni jej v splnení povinností a ktorú nebolo možné odvrátiť ani predvídať. Takýmito okolnosťami sú najmä dopravné obmedzenia, výkopy, cestné zátarasy, požiare, záplavy, iné živelné pohromy, štrajky, výluky, vyvlastnenie výrobných prevádzok, náhodné zničenie výrobných alebo prevádzkových budov, prerušenie či omeškanie v dodávkach základných surovín alebo energií, pokiaľ tieto skutočnosti neboli spôsobené povinnou stranou.

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza z predávajúceho na kupujúceho podľa dohodnutých dodacích podmienok. Nárok zákazníka na náhradu škody je obmedzený na sumu zodpovedajúcu kúpnej cene konkrétnej dodávky, v súvislosti s ktorou škoda vznikla, s výnimkou prípadov, keď bola škoda spôsobená úmyselne zo strany predávajúceho. Spoločnosť nezodpovedá za nepriame alebo následné škody, vrátane strát vo výrobe, ušlého alebo očakávaného zisku, straty budúceho odbytu či ďalších nákladov. Maximálna výška akejkoľvek škody alebo sankcie voči spoločnosti nikdy nepresiahne hodnotu kúpnej ceny tovaru z príslušnej objednávky.

Právo zákazníka na náhradu škody z dôvodu vady tovaru vzniká len v prípade, ak zákazník vykonal skúšku tovaru podľa článku 6 a zároveň uplatnil reklamáciu vady u predávajúceho v lehotách podľa článku 4.4. Reklamačného poriadku. Ustanovenie § 440 ods. 1 prvá veta Obchodného zákonníka sa nepoužije.

Žiadna zo zmluvných strán nenesie zodpovednosť za omeškanie alebo nesplnenie povinností vyplývajúcich zo zmluvy, pokiaľ im v plnení zabránila udalosť vyššej moci, medzi ktoré patria najmä živelné pohromy, vojny, nepokoje, revolúcie, sabotáž, pirátstvo, teroristické činy, explózie, požiare, povodne, generálne štrajky, výluky, zásahy štátnych orgánov či iné okolnosti vzniknuté nezávisle od vôle strán, ktoré nemohli predvídať ani odvrátiť.

7. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Reklamačný poriadok je platný a účinný od **1.8.2025**.