

PORIADOK

Reklamačný poriadok

RIADENÝ DOKUMENT

Dátum platnosti: dňom vydania

Výtlačok číslo:

Nahrádza: Reklamačný poriadok P 16 zo dňa 01.10.2017


	Funkcia:	Meno:	Dátum:	Podpis:
Spracoval:	PM	Ing. Margita Florovičová	1.9.2017	
Schválil:	konateľ	Ing. Eva Škorňová	1.10.2017	

Zmenový list

Zmena číslo	Miesto a charakter zmeny	Dátum	Meno - podpis
1	Aktualizácia Reklamačného poriadku P 16 zo dňa 1.10.2012	Vydanie: 1.10.2017 Platnosť od: 1.10.2017	Vydal: Florovičová Schválil: Škorňová
2	str. 11, odd. 4.5, prídanie informácie o prílohe P16/04 Reklamačný formulár pre dodávateľa	Vydanie: 13.7.2018 Platnosť od: 13.7.2018	Vydal: Florovičová Schválil: Škorňová
3	str.18, odd. 9, prídanie prílohy P 16/04 Reklamačný formulár pre dodávateľa	Vydanie: 13.7.2018 Platnosť od: 13.7.2018	Vydal: Florovičová Schválil: Škorňová
4	Aktualizácia z dôvodu zmeny sídla a prevádzky skladu spoločnosti	Vydanie:10/10/2022 Platnosť od:10/10/2022	Vydal:Horvathova Erbenova Schválil:Škorňová
5		Vydanie: Platnosť od:	Vydal: Schválil:
6		Vydanie: Platnosť od:	Vydal: Schválil:
7		Vydanie: Platnosť od:	Vydal: Schválil:
8		Vydanie: Platnosť od:	Vydal: Schválil:
9		Vydanie: Platnosť od:	Vydal: Schválil:
10		Vydanie: Platnosť od:	Vydal: Schválil:

Obsah

1 Úvodne ustanovenia	4
2 Rozsah pôsobnosti	4
3 Pojmy	5
4 Postup riešenia reklamácie	7
4.1 Zistenie vady	7
4.1.1 Zjavná vada	7
4.1.2 Kvantitatívna vada	8
4.1.3 Kvalitatívna vada	8
4.2 Manipulácia s reklamovaným tovarom	9
4.3 Spôsob podania reklamácie	9
4.4 Lehoty na podanie reklamácie	10
4.5 Obsah reklamácie	10
4.6 Vybavovanie reklamácie	11
4.7 Oprávnenosť reklamácie	12
4.8 Náklady za reklamáciu	13
5 Postup riešenia sťažnosti	14
6 Zodpovednosť za vady	15
7 Súvisiace dokumenty	18
8 Zmenové riadenie	18
9 Zoznam príloh	18

	<h1>Reklamačný poriadok</h1>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 4 z 18

1 Úvodne ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok spoločnosti Donauchem s.r.o. (ďalej len Reklamačný poriadok) so sídlom Stavbárska 6109/2, 903 01 Senec, Slovakia IČO: 31359248, Spoločnosť zapísaná Zápis v obchodnom registri Okresného Súdu Bratislava I, Vložka č. 5836/B oddiel Sro (ďalej v texte iba Donauchem) upravuje postup, práva a povinnosti spoločnosti Donauchem s.r.o. a jeho zmluvného partnera (ďalej v texte iba Zákazník) pri riešení podnetu - reklamácie a/alebo sťažnosti podanej Zákazníkom v rámci obchodného vzťahu, zmluvy (ďalej v texte iba Kúpna zmluva), ktorá bola platne uzatvorená a trvá, resp. bola platne uzatvorená a nároky z nej vyplývajú.

Tento Reklamačný poriadok vychádza z ustanovení zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle § 422 a nasl. 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).

Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku, vo Všeobecných obchodných podmienkach spoločnosti Donauchem s.r.o., alebo v objednávke, zmluve medzi spoločnosťou Donauchem s.r.o. a obchodným partnerom dohodnuté inak, riadia sa vzťahy medzi spoločnosťou Donauchem s.r.o. a obchodným partnerom príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/ 1991 Zb, obchodný zákonník, v platnom znení („Obchodný zákonník“).

2 Rozsah pôsobnosti

Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na riešenie podnetov (reklamácií alebo sťažností), ktoré vzniknú z obchodného vzťahu medzi spoločnosťou Donauchem a Zákazníkom, založeného Kúpnu zmluvou.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicke riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	--

	<h1>Reklamačný poriadok</h1>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 5 z 18

3 Pojmy

Pre účely tohto Reklamačného poriadku majú uvedene pojmy významy, ako sú ustanovené v tomto článku.


Reklamácia je písomný podnet Zákazníka Donauchemu, súvisiaci so zistením nedostatkov po uzatvorení zmluvy a s tým súvisiacim plnením. Účelom reklamácie je predovšetkým dosiahnuť, aby plnenie - predmet Kúpnej zmluvy mal dohodnuté alebo normou stanovené vlastnosti, a aby boli odstránené právne nedostatky plnenia - predmetu zmluvy.

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). V prípade, že nie je možné kontaktovať obchodného zástupcu podľa predchádzajúcej vety, Zákazník bude kontaktovať Reklamačné centrum Donauchem na telefónoch číslach + 421 2 492 065 05 alebo e-mailom na reklamacie@donauchem.sk, kde si dohodne ďalší postup.

Reklamačný formulár je písomný dokument (v papierovej alebo e-mailovej podobe) - zápis o reklamáci, prostredníctvom ktorého Zákazník reklamuje predmet kúpy alebo služby podľa Kúpnej zmluvy. Obchodný partner v Reklamačnom formulári popíše vady tovaru alebo služby, nároky a navrhovaný postup vysporiadania reklamácie obchodného partnera. Reklamačný formulár musí byť doložený listinami, preukazujúcimi zodpovednosť spoločnosti Donauchem.

Sťažnosť je písomne alebo ústne podaná informácia Zákazníka Donauchemu, ktorá nie je reklamáciou podľa predchádzajúceho odseku. Sťažnosť môže smerovať proti akémukoľvek postupu Donauchem pri dodávaní tovaru alebo služby Zákazníkovi podľa objednávky alebo zmluvy (napr. realizovaná lehota dodania, rozdiel medzi objednaným množstvom a dodaným množstvom, nedoručenie faktúry a pod.), pričom tento postup je podľa Zákazníka v rozpore so zásadami slušného správania, dobrými mravmi alebo ktorý podľa Zákazníka inak porušuje všeobecne záväzne právne predpisy.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	--

 DONAU CHEM DONAUCHEM s. r. o.	Reklamačný poriadok	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 6 z 18

Reklamačné centrum Donauchem je miesto, kde môže zákazník kontaktovať Donauchem v rámci reklamačného konania v prípade, že nie možné kontaktovať obchodného zástupcu na telefónoch čísla + 421 2 492 065 05 alebo e-mailom na reklamacie@donauchem.sk, kde sa dohodne ďalší postup.

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.


Kvalitatívna vada predstavuje rozdiel kvalitatívnych a kvantitatívnych parametrov dodaného tovaru, uvedených v príslušnej objednávke alebo zmluve so Zákazníkom, resp. v príslušnej záväznej technickej dokumentácii (špecifikácia, analyzovaný 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.

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

Preprava tovaru predstavuje prepravu po cestných komunikáciách vozidlami za zmluvných podmienok a pri príslušnej aplikácii medzinárodných dohôd a dohovorov ADR (Európska

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	--

	Reklamačný poriadok	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 7 z 18

dohoda o medzinárodnej cestnej preprave nebezpečných vecí) a CMR (Dohovor o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej nákladnej doprave).

Množstvo tovaru sa uvádza v litroch, kusoch alebo kilogramoch. Pre účely posúdenia množstva je relevantne každé meranie množstva prostredníctvom overeného meradla v zmysle zákona č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení. Reklamované rozdiely množstva musia byť zistené porovnaním na overených určených meradlách (§ 15 ods. 4 uvedeného zákona).

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

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.

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 zjavné vady množstva (nápadný rozdiel medzi množstvom, uvedeným na etikete tovaru a medzi skutočným množstvom).

V prípade zjavnej chyby (napr. poškodený obal, kontaminovaný tovar a pod.) Zákazník nie je povinný tovar od prepravcu prevziať. Pokiaľ tak urobí, musí súčasne špecifikovať vadu tovaru v dodacom liste a bezodkladne kontaktovať svojho obchodného zástupcu alebo Reklamačné centrum Donauchem na telefóne číse + 421 2 492 065 05 alebo e-mailom na

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	--

 DONAU CHEM DONAUCHEM s. r. o.	<h2>Reklamačný poriadok</h2>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 8 z 18

reklamacie@donauchem.sk, kde sa dohodne ďalší postup. Reklamácia bude následne uplatnená u prepravcu. Pokiaľ Zákazník prevezme tovar, ktorý má zjavné vady a všetky zistené vady zásielky neuvedie do dodacieho listu, Donauchem nenesie zodpovednosť za vady zásielky. Neskoršia reklamácia sa nebude brať do úvahy.

4.1.2 Kvantitatívna vada

Reklamácia na kvantitu 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 reklamovaní kvality tovaru Zákazník musí umožniť Donauchem odber reprezentatívnych vzoriek reklamovaného tovaru v zmysle platných noriem za účelom analýzy opakovanej, spoločnej alebo vykonanej nezávislou treťou stranou.

Zákazník a obchodný zástupca Donauchem odoberú spoločne vzorku tovaru podľa príslušných technických noriem do vhodných obalov, ktoré poskytne Donauchem prostredníctvom obchodného zástupcu. Obal so vzorkami sa následne bezpečne uzatvorí, označia a zabezpečí sa ich bezodkladne doručenie do akreditovaného laboratória na laboratórny rozbor.

Vzorka sa musí čitateľne označiť: názvom výrobku, miestom, dátumom odberu a množstvom vzorky, údajmi Zákazníka (názov a adresa spoločnosti), menom osoby, ktorá odoberala vzorku, prípadne inými doplňujúcimi údajmi.

Zákazník a obchodný zástupca Donauchem vyhotovia Protokol o odbere vzoriek v troch exemplároch, ktorý obaja podpíšu. Jeden exemplár Protokolu o odbere vzoriek sa odovzdá spolu so vzorkou akreditovanému laboratóriu zabezpečujúcemu analytický rozbor vzorky, druhy zostáva Zákazníkovi a tretí zostáva obchodnému zástupcovi Donauchem. Príloha tohto Reklamačného poriadku obsahuje Prílohu 2: Protokol o odbere vzoriek, kde sa uvádza minimálny rozsah údajov, ktoré musia byť uvedené v protokole o odbere vzoriek.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	<h1>Reklamačný poriadok</h1>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 9 z 18

Zákazník je povinný zdržať sa konania, ktoré by sťažilo, znemožnilo alebo úplne zmarilo odobratie relevantnej vzorky reklamovaného tovaru v čase zistenia vady alebo by mohlo spôsobiť ďalšie škody; a to najmä nesmie ďalej používať tovar, samostatne odoberať vzorku tovaru do ľubovoľných nádob a zasielať ju do Donauchem, znehodnotiť ho alebo pridávať do reklamovaného tovaru akékoľvek látky vrátane ďalších dodávok toho istého druhu tovaru.

Kvalitatívne vady budú následne posudzované podľa príslušných právnych predpisov, noriem, certifikátov a pod. vydaných na posudzovaný tovar.

4.2 Manipulácia s reklamovaným tovarom

Zákazník je povinný uskladniť všetok tovar na mieste určenia dodávky, na ktorý si uplatňuje reklamáciu voči Donauchem, oddelene v jeho pôvodnom stave a obale, aby ho mohli prezrieť zástupcovia Donauchem, 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 Zákazník nie je oprávnený užívať, spotrebovať alebo predať reklamovaný tovar. Akékoľvek užívanie, spotrebovanie alebo predaj bez predchádzajúceho písomného súhlasu Donauchem bude mať za následok, že tovar sa bude považovať za dodaný bez väd a v súlade so Zmluvou.

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 Reklamačné centrum Donauchem na telefónom čísle + 421 2 492 065 05, kde si dohodne termín odberu vzoriek u Zákazníka, ktorý sa uskutočnil bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní od kontaktovania obchodného zástupcu, ak sa nedohodne inak.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	<h1>Reklamačný poriadok</h1>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 10 z 18

Pri odmietnutí prevzatia tovaru Zákazník bezodkladne informuje svojho obchodného zástupcu alebo Reklamačné centrum Donauchem na telefónoch číslach + 421 2 492 065 05 alebo e-mailom na reklamacie@donauchem.sk, kde sa dohodne ďalší postup.

4.4 Lehoty na podanie reklamácie

Reklamácia musí byť podaná bezodkladne, a to pri zistení:

- zjavnej vady do 24 hodín od dátumu prevzatia tovaru,
- kvalitatívnej vady tovaru do 10 dní od dátumu prevzatia tovaru.

Nároky z väd zanikajú, ak vady nie sú oznámené v čas.

Reklamáciu musí Zákazník vhodným spôsobom preukázať (napr. reklamačným protokolom, úradným vážením resp. kontrolným osvedčením, príslušnou fotodokumentáciou, vzorkou vadného tovaru, odobratou za prítomnosti zástupcu Donauchem prípadne autorizovanej skúšobne, na ktorej sa obe strany dohodnú).

4.5 Obsah reklamácie


Zákazník musí pri uplatnení zodpovednosti za vady (reklamácia) uviesť označenie kúpnej zmluvy, špecifikáciu reklamovaného tovaru, popis vady tovaru, číslo zákazky, dodacieho listu alebo faktúry a meno zodpovednej osoby zo strany zákazníka za vybavenie reklamácie.

Donauchem si môže od Zákazníka vyžiadať ďalšie doplňujúce informácie, ktoré sú nevyhnutné pre vybavenie reklamácie a Zákazník sa zaväzuje tieto informácie okamžite poskytnúť. Ak Zákazník neposkytne súčinnosť, Donauchem rozhodne na základe dostupných podkladov.

Každá Reklamácia (v listovej alebo e-mailovej podobe) musí obsahovať najmä nasledovne:

- údaje o Zákazníkovi: názov, adresa, IČO, kontaktné údaje;
- predmet reklamácie - voči čomu smeruje;

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	<h1>Reklamačný poriadok</h1>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 11 z 18

- popis reklamovaného tovaru (názov výrobku, šarža, množstvo, dátum dodania, číslo dodacieho listu a faktúry);
- iné informácie súvisiace s reklamáciou;
- miesto, čas a spôsob zistenia vady;
- návrh riešenia reklamácie, napr. výmena tovaru, vystavenie dobropisu a pod;
- zoznam príloh (kópie všetkých dokladov súvisiacich s dodávkou, ktorá je reklamovaná);
- miesto a dátum spísania reklamačného formulára;
- meno a podpis osoby jednajúcej v mene Zákazníka;
- meno a podpis osoby jednajúcej v mene Donauchem s.r.o.

Zákazník môže použiť Reklamačný formulár tohto Reklamačného poriadku, ktorý sa nachádza v prílohe – Príloha 1: Reklamačný formulár. Zákazník v Reklamačnom formulári popíše vady tovaru alebo služby, nároky a navrhovaný postup vysporiadania reklamácie obchodného partnera. Reklamačný formulár musí byť doložený listinami, preukazujúcimi zodpovednosť spoločnosti Donauchem. Pri reklamácii dodávateľa sa požadujú rovnaké informácie a dodávateľ môže použiť Príloha P16/04 Reklamačný formulár pre dodávateľa.


4.6 Vybavovanie reklamácie

Donauchem potvrdí Zákazníkovi prijatie reklamácie.

V prípade zaslania reklamácie e-mailom, bude Zákazníkovi zaslaná spätné informácia o zaevidovaní a prijatí reklamácie spoločnosťou Donauchem.

Po zaevidovaní reklamácie je Donauchem oprávnený vykonať ďalšie preverenie reklamácie a zabezpečiť odborne posúdenie vady.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	Reklamačný poriadok	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 12 z 18

Výslednom 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 zvolit' spôsob odstránenia vád tovaru. Vrátenie reklamovaného tovaru pred ukončením reklamačného konania je možné len so súhlasom Donauchem.

4.7 Oprávnenosť reklamácie

Zákazník má právo reklamovať tovar.


Žiadna reklamácia tovaru neoprávňuje Zákazníka odmietnuť uskutočniť platbu.

Reklamácia sa považuje za oprávnenú ak:

- a) je v súlade s právnymi predpismi alebo dobrými mravmi,
- b) podaná oprávnenou osobou,
- c) uvádzané skutočnosti sa zakladajú na pravde,
- d) je podaná v lehote na podanie reklamácie,
- e) splňa náležitosti Reklamácie.

Reklamácia na kvalitatívne vady tovaru môže byť podaná len na kvalitatívne parametre uvedené v dokumentácii reklamovaného tovaru (napr. špecifikácia, analyzny certifikát a pod). Reklamáciu na kvalitatívne vady tovaru musí Zákazník preukázať spôsobom s platnosťou úradného merania, resp. kontrolného osvedčenia. Ak nesplní Zákazník ktorúkoľvek z podmienok reklamačného konania vyplývajúcich z VOP či z platných právnych predpisov, nie je predávajúci povinný uznať reklamáciu za oprávnenú.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	Reklamačný poriadok	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 13 z 18

Zákazník nie je oprávnený požadovať kompenzáciu za vadný tovar, pokiaľ riadne neumožnil predávajúcemu vykonať prehliadku tovaru alebo reklamovaný tovar nie je k dispozícii na vykonanie jeho prehliadky.

Zákazník je povinný umožniť Donauchem na základe jeho požiadavky fyzické overenie oprávnenosti reklamácie.

Reklamácia na kvantitatívnu vadu tovaru môže byť podaná po zistení rozdielu medzi množstvom uvedeným v Kúpnej zmluve a tiež na dodacom liste 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 Kúpnej zmluve.

V prípade, že sa nezistí rozdiel medzi kvalitou dodaného tovaru a dohodnutou kvalitou, reklamácia nebude uznaná.

V prípade nesúladu kvality dodaného tovaru s dohodnutou kvalitou bude reklamácia uznaná, ak predmetný nesúlad bol zapríčinený skutočnosťami, za ktoré preukázateľne zodpovedá spoločnosť Donauchem. V opačnom prípade reklamácia nebude uznaná a bude uplatnená voči tomu, kto bol zodpovedný za nakladanie s tovarom v čase vzniku nesúladu.


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, predávajúci si vyhradzuje právo zamietnuť reklamáciu väd tovaru spôsobených porušením takejto povinnosti.

4.8 Náklady za reklamáciu

Náklady spojené s podaním reklamácie znáša Zákazník.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	--

	<h2>Reklamačný poriadok</h2>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 14 z 18

Náklady, ktoré vznikli v súvislosti s reklamáciou, idú pri oprávnenej reklamacii na ťarchu Donauchem, pri neoprávnenej reklamacii i na ťarchu Zákazníka. Povinná strana je povinná tieto náklady nahradiť strane oprávnenej na základe faktúry, ktorou jej budú tieto náklady účtované primerane.

V prípade uznania reklamácie znáša Donauchem náklady spojené s rozborom a škody spôsobene Zákazníkovi. Ak bola reklamácia zamietnutá ako neoprávnená, Donauchem vystaví Zákazníkovi faktúru za vykonane rozborov s uvedeným počtom analýz a jednotkovou cenou.

5 Postup riešenia sťažnosti


Zákazník je oprávnený kedykoľvek podať písomne (poštou, e-mailom) alebo ústne (osobne) sťažnosť na akýkoľvek postup Donauchem pri realizácii zmluvného vzťahu, ktorý nie je reklamáciou vady tovaru podľa tohto Reklamačného poriadku. Táto sťažnosť bude zaevidovaná a pridelená na riešenie.

Zákazník o sťažnosti informuje kontaktnú osobu - obchodného zástupcu, uvedeného v Kúpnej zmluve písomne, a to e-mailom, ústne (osobne) alebo poštou, prípadne môže uplatniť sťažnosť prostredníctvom Reklamačného centra Donauchem na telefónom čísle + 421 2 492 065 05. V prípade zaslania sťažnosti e-mailom na reklamacie@donauchem.sk, bude Zákazníkovi spätne zaslaná informácia o zaevidovaní a prijatí 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 jednajúcej 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.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	<h1>Reklamačný poriadok</h1>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 15 z 18

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

Donauchem sa zaväzuje riadne, úplne a s odbornou starostlivosťou prešetriť každú 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.

6 Zodpovednosť za vady

Donauchem je povinný dodať Zákazníkovi predmet Zmluvy podľa špecifikácie, v množstve a kvalite dohodnutej v Zmluve. V opačnom prípade má predmet Zmluvy vady. Za vady predmetu Zmluvy sa považuje aj dodanie iného tovaru, než určuje Zmluva a vady v dokladoch potrebných na užívanie tovaru. Dodávateľ zodpovedá za vady v zmysle § 422 a nasl. Obchodného zákonníka.


Dodanie tovaru s vadami nie je podstatným porušením zmluvy.

Zákazník je povinný tovar pred jeho použitím pre určené účely skontrolovať, aj keď už predtým previedol takúto kontrolu vzoriek, ktoré mu boli dodané k dispozícii. V prípade nesplnenia tejto požiadavky, zodpovednosť Donauchem zaniká. Reklamácia je účinná len vtedy, keď má Zákazník k prevedeniu kontroly materiál skúšobný, tak i tovar, ktorý reklamuje k dispozícii, aby mohol Donauchem previesť kontrolu a reklamáciu posúdiť.

Donauchem zodpovedá Zákazníkovi za škodu, ktorú mu spôsobil porušením alebo zanedbaním svojich povinností podľa kúpnej zmluvy, týchto VOP alebo príslušného zákona. Zodpovednosti za škodu sa Donauchem zbaví, ak preukáže, že porušenie alebo zanedbanie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (ktoré nastali na strane zákazníka). Donauchem rovnako nezodpovedá za škodu, ktorej uspokojenie mohol Zákazník dosiahnuť uplatnením nárokov z väd.

Donauchem nezodpovedá za vady tovaru a neposkytuje záruku, ak bol tovar poškodený:

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	<h2>Reklamačný poriadok</h2>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 16 z 18

- a) nedodržaním doporučení ohľadom jeho prepravy, skladovania a kontroly;
- b) používaním v rozpore s technickou dokumentáciou a špecifikáciou;
- c) neštandardným, nekvalifikovaným alebo nevhodným skladovaním, používaním, alebo testovaním tovaru;
- d) ak bol tovar nevhodne spracovaný, alebo zamenený;
- e) dôvodmi súvisiacimi s nevhodnou manipuláciou;
- f) alebo z akejkoľvek príčiny odlišnej od štandardného používania tovaru.


Zodpovednosť Donauchem je vylúčená v prípade, keď bol reklamovaný tovar spracovaný. To platí i v prípade, keď boli predtým kupujúcemu dodané vzorky tohto materiálu.

Ak Zákazník prevezme tovar, ktorého obal je zjavne poškodený alebo sú navonok zrejmé iné známky vady tovaru a Zákazník neuvedie všetky zistené vady zásielky do dodacieho listu, nenesie Donauchem zodpovednosť za vady obalu ani obsahu zásielky. Neskoršia reklamácia sa nebude brať do úvahy.

Donauchem poskytuje Zákazníkovi odborné poradenstvo súvisiace s aplikáciou tovaru podľa svojich najlepších znalostí v rámci daných možností a podľa informácií a školení poskytnutých výrobcom. Pri nesprávnej manipulácii s tovarom alebo pri jeho nesprávnom použití nenesie Donauchem žiadnu zodpovednosť za vzniknutú škodu. Zákazník je zodpovedný za to, že objednaný tovar je vhodný pre jeho potreby.

Zákazník zodpovedá Donauchem za škodu, ktorú spôsobil sám, svojimi zamestnancami alebo inými tretími osobami, porušením alebo zanedbaním svojich povinností podľa Kúpnej zmluvy, VOP alebo príslušného zákona. Zodpovednosť za škodu sa Donauchem zbaví, ak preukáže, že porušenie alebo zanedbanie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---

	Reklamačný poriadok	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 17 z 18

Za okolnosť vylučujúcu zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.


Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje najmä vylúčenie dopravy, rozkopávky, cestné zátarasy, požiar, záplavy a ostatné živelné pohromy, štrajk, výluka, vyvlastnenie výrobných prevádzok, náhodné zničenie výrobných a prevádzkových budov, ako aj prerušenie resp. vážne omeškanie v dodávkach podstatných surovín a energií, ktoré nebolo spôsobené povinnou stranou.

Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na Zákazníka v čase, keď prevezme tovar od Donauchem, alebo ak tak neurobí včas a riadne, v čase, keď mu Donauchem umožní nakladať s tovarom a Zákazník objednaný tovar neprevezme.

Nárok Zákazníka na náhradu škody je limitovaný maximálne sumou, ktorá sa rovná výške kúpnej ceny dodávky tovaru v rámci konkrétnej Kúpnej zmluvy, v súvislosti s ktorou predmetná škoda vznikla. Uvedené sa nevzťahuje na prípady, ak škoda vznikla úmyselným konaním predávajúceho.

Donauchem nezodpovedá Zákazníkovi za nepriame škody, vrátane, škôd týkajúcich sa strát vo výrobe, ušlého zisku alebo očakávaného zisku, strát z očakávaného budúceho odbytu a ďalších nákladov. Maximálna výška škody alebo iná sankcia, ktorú bude Donauchem povinný uhradiť Zákazníkovi za porušenie Kúpnej zmluvy nepresiahne hodnotu kúpnej Ceny Tovarú podľa jednotlivej Donauchem potvrdenej Objednávky, ktorého sa porušenie týka. Toto obmedzenie výšky náhrady škody vyplýva z možných predvídateľných následkov prípadného porušenia Kúpnej zmluvy a vzniku škody. S výnimkou prípadu úmyselného protiprávneho konania Donauchem alebo hrubej nedbanlivosti Zákazníka, Donauchem neakceptuje žiadnu zodpovednosť za škodu, ktorú utrpel Zákazník alebo za škodu, ktorú utrpeli tretie osoby, ktoré sa zúčastnili na plnení Zmluvy.

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	--

	<h2>Reklamačný poriadok</h2>	P 16
		Vydanie č. 4
		Strana 18 z 18

Žiadna zo Strán nenesie zodpovednosť za omeškanie alebo za úplné či čiastočné neplnenie svojich povinností vyplývajúcich zo Zmluvy v rozsahu, v ktorom bolo jej plneniu zabránené, k omeškaniu plnenia alebo plneniu bolo v dôsledku udalosti výnimočnej povahy mimo rozumnej kontroly dotknutej Strany, ktorá nemohla byť rozumne predvídaná alebo ju nebolo možné odvrátiť, vrátane udalostí ako: živelné pohromy, vojny, vojnové operácie rozličného druhu, vzbury, občianske nepokoje, sabotáž, revolúcie, pirátske činy, explózie, požiare, záplavy, generálne štrajky, výluky, oficiálne intervencie legálnej alebo nelegálnej povahy, terorizmus alebo iné okolnosti vyskytujúce sa nezávisle od vôle Strán, mimo kontroly Strán, ktorým nemohlo byť zabránené, alebo ktoré nemohli byť odvrátené alebo prekonané (každá taká udalosť ďalej iba "Udalosť Vyššej Moci").

7 Súvisiace dokumenty

Obchodný zákonník

Občiansky zákonník

Zákon č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady

č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

Poriadok 22 Vybavovanie reklamácií a sťažností – interný predpis

Smernica SM05 Riadenie nezhôd a opatrení

Smernica SM 01/10 Riadenie dokumentov a záznamov IMS

8 Zmenové riadenie

Tento dokument nadobúda účinnosť dňom jeho vydania. Jeho aktualizácia sa prevádza podľa potreby, revízia minimálne raz za tri roky. Právo kontroly dodržiavania ustanovení tejto smernice má PM a PV. Zodpovednosť za zmeny v tejto smernice má PM. Doba platnosti nie je obmedzená.

9 Zoznam príloh

Príloha P16/01 Reklamačný formulár

Príloha P16/02 Protokol o odbere vzoriek

Príloha P16/03 Formulár pre zaevidovanie sťažnosti

Príloha P16/04 Reklamačný formulár pre dodávateľa

Dátum posledného vytlačenia: 10. 10. 2022	Upozornenie: Dokument je elektronicky riadený. Dokument je aktuálny v deň vytlačenia. Užívateľ exemplára je povinný sledovať zmeny v dokumente po dátume vytlačenia.
---	---