



Držiteľ certifikátu ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004

BANCHEM, s.r.o.
Rybný trh 332/9, P.O.Box 164
929 01 Dunajská Streda

Reklamačný poriadok spoločnosti BANCHEM, s.r.o.

1. Úvodné ustanovenia:

- 1.1. Spoločnosť BANCHEM, s.r.o. so sídlom Rybný trh 332/9, 929 01 Dunajská Streda, IČO : 36 227 901, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, oddiel Sro, vložka číslo : 11027/T, vydáva tento Reklamačný poriadok v súlade s § 18 zákon č. 250/2007 Z.z. O ochrane spotrebiteľa, so zmenou zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. O priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZoOS“) a so zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) ako aj s ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Účelom Reklamačného poriadku je informovať spotrebiteľa o rozsahu, podmienkach a spôsobe uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov a služieb (ďalej len „reklamácia“) vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.2. Termín „predávajúci“ používaný v tomto Reklamačnom poriadku označuje spoločnosť BANCHEM, s.r.o. Predávajúci je dodávateľom v zmysle definície §2 písm. e/ZoOS.
- 1.3. Termín „kupujúci“ označuje spotrebiteľa, ktorým je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo zaobstaráva služby na základe kúpnej zmluvy bez ohľadu na ich formu, pre osobnú potrebu alebo pre potrebu svojej domácnosti, a ktorý kúpil alebo objednal u predávajúceho alebo prostredníctvom e-shopu predávajúceho určitý výrobok v zmysle definície § 2 písm. f/ZoOS (ďalej len „výrobok“).
- 1.4. V zmysle ust. § 18 ods. 1 Zákona je predávajúci povinný kupujúceho riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi, za účelom splnenia dikcie citovaného zákonného ustanovenia je tento Reklamačný poriadok :
 - 1.4.1. zverejnený na internetovej stránke predávajúceho : www.banchem.sk
 - 1.4.2. viditeľne umiestnený v sídle predávajúceho, kde sa kupujúcemu predáva tovar,
 - 1.4.3. viditeľne umiestnený v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predáva tovar,
 - 1.4.4. je v tlačenej forme dostupný kupujúcemu na predajnom pulte alebo pri pokladni v sídle predávajúceho alebo v prevádzke predávajúceho, v ktorej sa kupujúcemu predáva tovar
- 1.5. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim prístupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom
- 1.6. Uzavretím kúpnej zmluvy medzi predávajúcim a kupujúcim prístupuje kupujúci k podmienkam uvedeným v tomto Reklamačnom poriadku. Odkaz na tento Reklamačný poriadok je uvedený na doklade, ktorý potvrdzuje prevzatie tovaru.
- 1.7. Tento Reklamačný poriadok upravuje práva kupujúceho ako spotrebiteľa (§ 2 písm. a/ZoOS) tak, aby neboli dotknuté jeho práva garantované kogentnými ustanoveniami právnych predpisov najmä ustanoveniami ZoOS a Občianskeho zákonníka. Po uplynutí záručnej doby upravenej kogentnými ustanoveniami právnych predpisov, majú podmienky stanovené v tomto Reklamačnom poriadku prednosť pred ustanoveniami právnych predpisov
- 1.8. Ustanovenia tohto Reklamačného poriadku sa na vybavovanie reklamácií použijú v rozsahu neodporujúcom osobitným predpisom uvedeným v poznámke č. 22B ZoOS.

2. Zodpovednosť za vady :

- 2.1. Predávajúci zodpovedá za to, že tovar je v súlade so spotrebiteľskou kúpnu zmluvou, t.j. že predávaná vec má akosť a úžitkové vlastnosti zmluvou požadované, predávajúcim, výrobcom alebo jeho zástupcom popisované, alebo na základe nimi vykonanej reklamy očakávané, je v určenom zodpovedajúcom množstve, miere alebo hmotnosti a zodpovedá účelu, ktorý predávajúci pri použití



Držiteľ certifikátu ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004

BANCHEM, s.r.o.
Rybný trh 332/9, P.O.Box 164
929 01 Dunajská Streda

veci uvádza alebo pre ktorý sa vec obvykle používa. Kupujúci je oprávnený si tovar pred prevzatím prezrieť. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, ktoré mohol kupujúci pri prehliadke zistiť, najmä nezodpovedá za to, ak kupujúci neskôr bude reklamovať chýbajúce príslušenstvo tovaru alebo mechanické poškodenie tovaru zistiteľné pri prehliadke. Predávajúci za takéto vady nezodpovedá ani vtedy, ak kupujúci nevyužil možnosť vykonať prehliadku tovaru.

2.2. Záruka sa vzťahuje len na funkčné poruchy spôsobené výrobnou vadou. Záruka sa nevzťahuje najmä na :

- vady a poškodenia tovaru spôsobené prirodzeným alebo mechanickým poškodením tovaru a jeho komponentov, vrátane náhodného,
- vady a poškodenia tovaru spôsobené používaním tovaru v podmienkach, ktoré svojou teplotou, prašnosťou, vlhkosťou, chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia nezodpovedajú podmienkam, v ktorých sa tovar bežne používa,
- vady a poškodenia tovaru spôsobené v dôsledku živeľnej udalosti
- vady a poškodenia tovaru spôsobené násilným poškodením tovaru,
- vady a poškodenia tovaru spôsobené nedodržaním zásad používania tovaru,
- tovaru, u ktorého vypršala dňom prevzatia reklamácie záručná doba, doba použiteľnosti
- vady a poškodenia tovaru spôsobené použitím iného postupu, než odporúčaného výrobcom, alebo dodávateľom,
- vady a poškodenia tovaru, o ktorých kupujúci pred prevzatím tovaru vedel,
- vady a poškodenia tovaru, ktoré si kupujúci spôsobil sám

3. Uplatnenie zodpovednosti za vady („reklamácia“):

3.1. Právo zo zodpovednosti za vady sa uplatňuje priamo u predávajúceho alebo v prevádzke, v ktorej bol tovar kúpený. V zmysle ZoOS však môže kupujúci uplatniť reklamáciu aj v ktorejkoľvek inej prevádzkárni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť. V prevádzkárni musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie. Pri reklamacii postačuje predloženie dokladu o zakúpení (pokladničný blok, faktúra)

3.2. V zmysle ZoOS je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať kupujúcemu potvrdenie. Za účelom splnenia tejto zákonnej povinnosti osoba, ktorá uplatňuje nároky z vád (t.j. uplatňuje reklamáciu), vyplní spolu s povereným zamestnancom predávajúceho alebo určenej osoby, ktorý vybavuje reklamácie reklamačný protokol, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje a odovzdá vadnú vec v balení aj s prípadným príslušenstvom a dokumentáciou predávajúcemu. V reklamačnom protokole uvedie osoba uplatňujúca reklamáciu kontaktnú adresu, na ktorú bude predávajúcim vyzvoľnená o spôsobe vybavenia reklamácie. Predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzvoľnenie doručiť. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie je predávajúci povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť kupujúcemu ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak kupujúci má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

4. Spôsob vybavenia reklamácie :

4.1. Vybavení reklamácie sa v zmysle ust. § 2 písm. m/ZoOS rozumie : ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.



Držiteľ certifikátu ISO 9001:2008 a ISO 14001:2004

BANCHEM, s.r.o.
Rybný trh 332/9, P.O.Box 164
929 01 Dunajská Streda

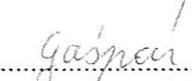
- 4.2. Ak kupujúci uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť kupujúceho o jeho právach podľa všeobecného predpisu (§ 622 a 623 Občianskeho zákonníka), na základe rozhodnutia kupujúceho, ktoré z týchto práv kupujúci uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje odborné posúdenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má kupujúci právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- 4.3. Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola takáto vada bezplatne, včas a riadne odstránená.
- 4.4. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú. Ak sa po prijatí reklamácie zistí, že vec má vadu, ktorá je neodstrániteľná, a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť.
- 4.5. Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo kupujúceho na náhradu škody podľa zákona č. 294/1999 Z.z. O zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom v znení neskorších predpisov.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.09.2012 a ruší všetky predchádzajúce ustanovenia a zvyklosti súvisiace s vybavovaním reklamácií a zárukou na tovar.

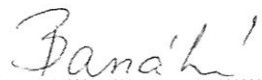
Nesplnením vyššie uvedených reklamačných podmienok kupujúci ohrozuje kvalitu a časový priebeh reklamačného konania.

BANCHEM, s.r.o.

Vypracovala:


Mgr. Marta Gáspár

Schválila :


Ing. Uršula Banáková
konateľ

V Dunajskej Strede dňa 17.08.2012



Držiteľ certifikátu ISO 9001:2008
ISO 14001:2004

BANCHEM, s.r.o.
Rybný trh 332/9, P.O.Box 164
929 01 Dunajská Streda

Dodatok k reklamačnému poriadku spoločnosti BANCHEM, s.r.o.

Reklamačný poriadok spoločnosti BANCHEM, s.r.o., ktorý nadobudol platnosť a účinnosť dňa 01.09.2012 je doplnený o článok V. - Alternatívne riešenie sporov. Ostatné ustanovenia reklamačného poriadku zo dňa 01.09.2012 ostávajú v platnosti.

Článok V. Alternatívne riešenie sporov

1. V prípade, že kupujúci nie je spokojný so spôsobom, ktorým predávajúci vybavil jeho reklamáciu, alebo sa domnieva, že predávajúci porušil jeho práva, kupujúci má právo obrátiť sa na predávajúceho so žiadosťou o nápravu. Ak predávajúci na žiadosť kupujúceho v lehote do 30 dní odo dňa jej odoslania kupujúcim neodpovie, kupujúci má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa ustanovenia § 12 zákona č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon a alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov“). Príslušným subjektom na alternatívne riešenie sporov s predávajúcim je (i) Slovenská obchodná inšpekcia, ktorú je možné za uvedeným účelom kontaktovať na adrese Ústredný inšpektorát SOI, odbor medzinárodných vzťahov a ARS, Prievozská 32, poštový priečinok 29, 827 99 Bratislava, alebo elektronicky na ars@soi.sk alebo adr@soi.sk alebo (ii) iná príslušná oprávnená právnická osoba zapísaná v zozname subjektov alternatívneho riešenia sporov vedenom Ministerstvom hospodárstva SR (zoznam subjektov je zverejnený na: <http://www.mhsr.sk/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov/146987s>), pričom kupujúci má právo voľby, na ktorý z uvedených subjektov alternatívneho riešenia sa obráti. Možnosť obrátiť sa na súd nie je dotknutá. Kupujúci môže na podanie návrhu na alternatívne riešenie svojho spotrebiteľského sporu použiť platformu na riešenie sporov on-line, ktorá je dostupná na: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.
2. Návrh kupujúceho na začatie alternatívneho riešenia sporu musí v zmysle § 12 ods. 3 zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov obsahovať:

- a) meno a priezvisko spotrebiteľa, adresu na doručovanie, elektronickú adresu a telefonický kontakt,
 - b) úplný a zrozumiteľný opis rozhodujúcich skutočností,
 - c) označenie, čoho sa kupujúci ako spotrebiteľ domáha,
 - d) dátum, kedy sa kupujúci ako spotrebiteľ domáha,
 - e) dátum, kedy sa kupujúci ako spotrebiteľ obrátil na predávajúceho so žiadosťou o nápravu a informáciu, že pokus o vyriešenie sporu priamo s predávajúcim bol bezvýsledný,
 - f) vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu alternatívneho riešenia sporov, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. e) až f) zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.
3. Návrh je možné podať v listinnej podobe, elektronickej podobe alebo ústne do zápisnice, ktorý je dostupný na webovom sídle Ministerstva hospodárstva SR a každého subjektu alternatívneho riešenia sporov. Kupujúci priloží doklady súvisiace s predmetom sporu, ktoré preukazujú skutočnosti, uvedené v návrhu.

Záverečné ustanovenia

1. Predávajúci si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť a/alebo doplniť reklamačný poriadok. Zmeny a/alebo dodatky tohto reklamačného poriadku vstupujú do platnosti dňom jeho podpisu.

Dňa 01.04.2022

.....
podpis a pečiatka



BANCHEM, s.r.o.

929 01 Dunajská Streda, Rybný trh 332/9

P. O. BOX 164

929 01 Dunajská Streda

Tel.: +421 315 910 801 FAX: +421 315 910 800

IČO: 36 227 901 IČ DPH: SK2020196563

③

REKLAMAČNÝ PROTOKOL

číslo:

1. ČASŤ – vyplňa zákazník / reklamujúci

Názov spoločnosti reklamujúceho:

Meno a priezvisko reklamujúceho:

Oddelenie: Dátum reklamácie

Názov reklamovaného tovaru:

Popis reklamácie:

Navrhované riešenie zákazníka / reklamujúceho:

Doklad číslo dodací list / faktúra:

Dodávateľ: **BANCHEM s.r.o.**

Reklamáciu za dodávateľa prijal:

meno

funkcia

podpis

Vyjadrenie predávajúceho (vyplňa predávajúci)

Na základe vyššie uvedených informácií sme prijali Vašu reklamáciu tovaru. Vami uplatnená reklamácia bola vybavená nasledovne:

výmena tovaru oprava faktúry nebola uznaná iné:

Poznámky / iné:

Reklamácia bola doručená dňa: Reklamácia bola vybavená / zamietnutá dňa

Reklamáciu vybavoval meno a priezvisko (tel. kontakt/e-mail):

.....
podpis