

REKLAMAČNÝ PORIADOK

spoločnosti BaM, spol. s r. o.,
sídlo: Dlhá 1273/61, 900 31 Stupava, IČO: 44 804 024,
zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.:59552/B

(ďalej len „**Reklamačný poriadok**“)

I.

Vymedzenie pojmov

1. „**BaM**“ sa rozumie spoločnosť BaM, spol. s r. o., sídlo: Dlhá 1273/61, 900 31 Stupava, IČO: 44 804 024, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č.:59552/B.
2. „**Internetový portál**“ sa rozumie internetová stránka www.betonoveplotystupava.sk.
3. „**Tovar**“ sa rozumie stavebný výrobok alebo iný tovar, ktorého dodanie si Zákazník objednal u BaM respektíve ktorý BaM dodal Zákazníkovi.
4. „**Tovar BaM**“ sa pre účely týchto VOP rozumie Tovar, ktorého výrobcom je BaM.
5. „**Služba**“ sa rozumie služba, ktorej poskytnutie si Zákazník objednal u BaM respektíve ktorú BaM poskytol Zákazníkovi.
6. „**Zákazník**“ sa rozumie subjekt, ktorý si u BaM objednal dodanie Tvaru, pričom zákazníkom môže byť aj spotrebiteľ.

II.

Zodpovednosť za vady Tvaru

1. BaM je povinná dodať Zákazníkovi objednaný Tovar v požadovanom množstve a dohodnutej kvalite. Tovar dodaný Zákazníkovi musí spĺňať požiadavky stanovené príslušnými všeobecne záväznými technickými normami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. BaM sa zaväzuje, že Tovar bude spĺňať požiadavky uvedené v bode 1. tohto článku počas záručnej doby.
3. V prípade, ak Tovar dodaný Zákazníkovi BaM nespĺňa požiadavky uvedené v bode 1. tohto článku, Tovar dodaný Zákazníkovi má vady.
4. BaM zodpovedá za vadu Tvaru, ktorú mal Tovar pri dodaní Tvaru Zákazníkovi. V prípade použitého Tvaru, BaM nezodpovedá za vadu vzniknutú použitím alebo opotrebením Tvaru. V prípade Tvaru dodaného Zákazníkovi za nižšiu cenu, BaM nezodpovedá za vadu Tvaru, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena Tvaru.
5. BaM zodpovedá za vadu Tvaru, ktorá sa vyskytne po dodaní Zákazníkovi počas záručnej doby.
6. Zákazník je povinný po dodaní Tvaru si Tovar prezrieť a uplatniť u BaM bez zbytočného odkladu zistené vady Tvaru. V opačnom prípade zodpovednosť BaM za vadu Tvaru zjavnú pri dodaní Tvaru Zákazníkovi respektíve zistiteľnú pri vynaložení odbornej starostlivosti pri dodaní Tvaru Zákazníkovi zaniká.
7. Zákazník je povinný uplatniť u BaM vadu Tvaru vzniknutú počas záručnej doby bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. V opačnom prípade zodpovednosť BaM za vadu Tvaru vzniknutú počas záručnej doby zaniká.

III.

Zodpovednosť za vady Služby

1. BaM je povinná poskytnúť Zákazníkovi objednanú Službu v požadovanom množstve a dohodnutej kvalite. Pri poskytnutí Služby Zákazníkovi BaM musia byť splnené požiadavky stanovené príslušnými všeobecne záväznými technickými normami a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. V prípade, ak Služba poskytnutá Zákazníkovi BaM nespĺňa požiadavky uvedené v bode 1. tohto článku, Zákazníkovi poskytnutá Služba má vady.
3. Zákazník je povinný uplatniť u BaM vadu Služby vzniknutú počas záručnej doby bez zbytočného odkladu po jej zistení, najneskôr však do uplynutia záručnej doby. V opačnom prípade zodpovednosť BaM za vadu Služby vzniknutú počas záručnej doby zaniká.

IV.

Záručná doba

1. Záručná doba Tvaru je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa dodania Tvaru Zákazníkovi. Záručná doba Tvaru BaM je 36 mesiacov a začína plynúť odo dňa dodania Tvaru Zákazníkovi. V prípade použitého Tvaru je záručná doba 12 mesiacov a začína plynúť odo dňa dodania Tvaru Zákazníkovi.
2. V prípade ak si Zákazník riadne a včas neprevezme Tvar alebo Zákazník si odmietne prevziať Tvar alebo dodanie Tvaru Zákazníkovi bude zmarené neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníkom, záručná doba začne plynúť odo dňa, v ktorý mal byť Tvar dodaný Zákazníkovi.
3. Doba od uplatnenia vady Tvaru až do ukončenia opravy Tvaru sa do záručnej doby nepočíta. BaM je povinný vydať Zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy si Zákazník uplatnil vadu Tvaru u BaM ako aj o vykonaní opravy Tvaru a dobe jej trvania.
4. V prípade ak reklamácia Tvaru bude BaM vybavená výmenou Tvaru, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového Tvaru, pričom ustanovenie bodu 2. tohto článku sa uplatní obdobne. Ustanovenie tohto bodu sa uplatní obdobne v prípade, ak dôjde k výmene len časti Tvaru.
5. Záručná doba Služby je 36 mesiacov a začína plynúť odo dňa odovzdania hmotného výsledku poskytnutej Služby Zákazníkovi.
6. V prípade ak si Zákazník riadne a včas neprevezme hmotný výsledok poskytnutej Služby alebo Zákazník si odmietne prevziať hmotný výsledok poskytnutej Služby alebo odovzdanie hmotného výsledku poskytnutej Služby Zákazníkovi bude zmarené neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníkom, záručná doba začne plynúť odo dňa, v ktorý mal byť hmotný výsledok poskytnutej Služby odovzdaný Zákazníkovi.
7. Doba od uplatnenia vady Služby až do ukončenia odstránenia vady sa do záručnej doby nepočíta. BaM je povinný vydať Zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy si Zákazník uplatnil vadu Služby u BaM ako aj o vykonaní odstránenia vady a dobe jej trvania.

V.

Výluky zo záruky

1. Za vadu Tvaru sa nepovažuje prípadná farebná odlišnosť medzi jednotlivými kusmi Tvaru dodanými Zákazníkovi, v prípade ak predmetná farebná odlišnosť je bežná a je dôsledkom technologického postupu výroby Tvaru.
2. Za vadu Tvaru sa nepovažujú vizuálne defekty Tvaru, ktoré sú bežné respektíve typické pre daný druh Tvaru respektíve pre zhlád daného druhu Tvaru (najmä nalomené alebo odštiepené hrany a rohy, ryhy či praskliny Tvaru rustikálneho či prírodného zhládu).
3. Za vadu Tvaru sa nepovažuje vznik prípadného tzv. výkvetu na Tvaru alebo nerovnomerné vysychanie navlhnutého Tvaru (napríklad po pôsobení atmosférických zrážok alebo povrchovej či podzemnej vody na Tvar), pokiaľ ide o prípady obvyklé pre daný druh Tvaru.

4. Za vadu Tvaru sa nepovažuje poškodenie Tvaru vzniknuté počas dopravy Tvaru na miesto dodania určené Zákazníkom v prípade, ak rozsah poškodeného Tvaru nepresiahne 3,00% z celkového množstva Tvaru dodaného Zákazníkovi.
5. Záruka sa nevzťahuje na vady Tvaru vzniknuté počas dopravy Tvaru na miesto dodania určené Zákazníkom v prípade, ak zabezpečenie dopravy Tvaru na miesto dodania nie je súčasťou dodania Tvaru Zákazníkovi a Zákazník si sám alebo prostredníctvom ním určenej osoby zabezpečuje dopravu Tvaru na miesto dodania.
6. Záruka sa nevzťahuje na nasledovné vady Tvaru vzniknuté po jeho dodaní Zákazníkovi:
 - a) vady Tvaru neoznámené riadne a včas BaM,
 - b) vady Tvaru vzniknuté v dôsledku nesprávneho skladovania Tvaru,
 - c) vady vzniknuté v dôsledku nesprávneho nakladania s Tvarom,
 - d) vady vzniknuté v dôsledku nesprávneho použitia (zabudovania, spracovania či iného použitia) Tvaru alebo použitia (zabudovania, spracovania či iného použitia) Tvaru na iné účely ako je účel určený výrobcou Tvaru,
 - e) vady Tvaru vzniknuté v dôsledku nesprávneho technologického postupu použitého pri použití (zabudovaní, spracovaní či inom použití) Tvaru,
 - f) vady Tvaru vzniknuté v dôsledku nedodržania či porušenia príslušných návodov či odporúčaní výrobcu Tvaru respektíve príslušných všeobecne záväzných technických noriem či príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - g) vady Tvaru vzniknuté mechanickým poškodením Tvaru,
 - h) vady Tvaru vzniknuté znečistením Tvaru,
 - i) vady vzniknuté úpravou respektíve opravou Tvaru.
7. V prípade Tvaru, ktorého výrobcou je tretia osoba, sa na prípadné vady Tvaru a súvisiace práva a nároky Zákazníka v celom rozsahu vzťahujú príslušné záručné a reklamačné podmienky výrobcu Tvaru.
8. Záruka sa nevzťahuje na nasledovné vady Služby vzniknuté po odovzdaní hmotného výsledku poskytnutej Služby Zákazníkovi:
 - a) vady Služby neoznámené riadne a včas BaM,
 - b) vady hmotného výsledku poskytnutej Služby vzniknuté v dôsledku nedodržania či porušenia príslušných návodov či odporúčaní údržby a užívania hmotného výsledku poskytnutej Služby (vrátane návodov a odporúčaní výrobcov materiálov a iného tovaru použitého pri poskytnutí Služby) respektíve príslušných všeobecne záväzných technických noriem či príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - c) vady vzniknuté úpravou respektíve opravou hmotného výsledku poskytnutej Služby.

VI.

Reklamácia

1. Zákazník je povinný uplatniť si vady Tvaru alebo Služby u BaM osobne v ktorejkoľvek prevádzkarni BaM alebo písomne a to podaním reklamácie. V prípade uplatnenia reklamácie Zákazníkom osobne, Zákazník potvrdí BaM uplatnenie reklamácie vlastnoručným podpisom a BaM vystaví Zákazníkovi potvrdenie o reklamáci. V prípade uplatnenia reklamácie písomne, reklamácia Zákazníka musí obsahovať nasledovné údaje:
 - a) identifikačné údaje Zákazníka,
 - b) identifikáciu Tvaru respektíve Služby, ktorého sa reklamácia týka,
 - c) identifikáciu objednávky Zákazníka, na základe ktorej bol Zákazníkovi dodaný Tvar respektíve poskytnutá Služba,
 - d) údaje o dátume a mieste dodania Tvaru respektíve poskytnutia Služby Zákazníkovi,
 - e) popis druhu a rozsahu vady Tvaru respektíve Služby.
 - f) dátum a miesto uplatnenia reklamácie,

g) vlastnoručný podpis Zákazníka.

Zákazník pri uplatnení reklamácie je povinný predložiť BaM Tovar respektíve jeho časť, ktorej sa reklamácia týka, ak sa BaM a Zákazník nedohodnú inak. Zákazník je povinný k reklamácie predložiť BaM súčasne doklady o kúpe a dodaní Tvaru respektíve poskytnutí Služby Zákazníkovi (faktúra, pokladničný doklad, dodací list a podobne), ktorým Zákazník preukáže BaM kúpu a dodanie Tvaru respektíve poskytnutie Služby Zákazníkovi. V prípade nepredloženia Tvaru respektíve jeho časti respektíve dokladov o kúpe a dodaní Tvaru respektíve poskytnutí Služby Zákazníkom, sa reklamácia Zákazníka považuje za neuplatnenú u BaM až do predloženia Tvaru respektíve jeho časti a uvedených dokladov.

2. BaM vybaví reklamáciu Zákazníka bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie Zákazníkom. Uvedená lehota sa predlžuje o dobu, počas ktorej Zákazník neposkytol BaM súčinnosť potrebnú pre vybavenie reklamácie Zákazníka.
3. BaM o vybavení reklamácie vyhotoví reklamačný protokol, ktorý okrem údajov uvedených v reklamácie Zákazníka musí obsahovať údaje o spôsobe a dátume vybavenia reklamácie Zákazníka.

VII.

Vybavenie reklamácie

1. Ak BaM posúdi reklamáciu Zákazníka ako dôvodnú, v závislosti od povahy vady Tvaru respektíve Služby, BaM vybaví reklamáciu v zmysle nasledujúcich bodov tohto článku.
2. Ak ide o vadu Tvaru, ktorú možno odstrániť, BaM bezplatne, včas a riadne vadu Tvaru odstráni. Zákazník má však právo v prípade odstrániteľnej vady namiesto odstránenia vady Tvaru žiadať BaM o výmenu Tvaru respektíve jeho súčasti, ak tým BaM nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tvaru alebo závažnosť vady. BaM môže vždy namiesto odstránenia vady Tvaru vymeniť vadný Tvar za bezvadný, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
3. Ak ide o vadu Tvaru, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tvar mohol riadne užívať ako Tvar bez vady, má Zákazník právo na výmenu Tvaru alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi aj v prípade, ak je vada Tvaru odstrániteľná, ale Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tvar riadne užívať. V prípade inej neodstrániteľnej vady Tvaru, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny Tvaru.
4. V prípade vady Tvaru, ktorý bol dodaný Zákazníkovi za nižšiu cenu, a za ktorú zodpovedá BaM, má Zákazník namiesto práva na výmenu Tvaru právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.
5. V prípade vady Tvaru, ktorý bol dodaný Zákazníkovi ako použitý Tvar, a za ktorú zodpovedá BaM, má Zákazník namiesto práva na výmenu Tvaru právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.
6. BaM vystaví Zákazníkovi písomné potvrdenie o spôsobe vybavenia reklamácie najneskôr do uplynutia lehoty na vybavenie reklamácie a odovzdá ho Zákazníkovi osobne alebo prostredníctvom tretej osoby.
7. Zákazník je povinný po doručení oznámenia o spôsobe vybavenia jeho reklamácie bez zbytočného odkladu prevziať od BaM späť Tvar predložený Zákazníkom ako súčasť reklamácie Tvaru respektíve prevziať od BaM Tvar vymenený za Tvar predložený Zákazníkom ako súčasť reklamácie Tvaru. V opačnom prípade je BaM oprávnený žiadať od Zákazníka odmenu za skladovanie Tvaru, ktorá bude vyčíslená súčinom plochy potrebnej k riadnemu skladovaniu Tvaru a jednotkovej ceny vo výške 3,00 EUR bez DPH / 1 m², ku ktorej bude účtovaná daň z pridanej hodnoty v zmysle príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov.
8. Ak ide o vadu Služby, ktorú možno odstrániť, je Zákazník oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. BaM je povinný odstrániť vadu bez zbytočného odkladu.

9. Ak ide o vadu Služby, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa hmotný výsledok poskytnutej Služby mohol riadne užívať ako vec bez vady, má Zákazník právo na odstúpenie od zmluvy (objednávky), na základe ktorej bola Zákazníkovi poskytnutá Služba. To isté právo prislúcha Zákazníkovi pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže hmotný výsledok poskytnutej Služby riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu hmotného výsledku poskytnutej Služby, má Zákazník právo na primeranú zľavu z Ceny služby.

VIII.

Záverečné ustanovenia

1. V prípade doručenia písomností BaM sa doručuje osobne alebo prostredníctvom iného subjektu na adresu sídla zapísanú v príslušnom obchodnom registri alebo na adresu prevádzkarne zapísanú v príslušnom živnostenskom registri. V prípade doručenia písomností Zákazníkovi sa doručuje osobne alebo prostredníctvom iného subjektu na adresu sídla, miesta podnikania alebo pobytu uvedenú v objednávke Zákazníka, ak Zákazník neoznami písomne BaM zmenu adresy na doručovanie. Doručenie písomnosti nastáva dňom jej prevzatia adresátom. Písomnosť sa považuje za doručенú aj dňom uloženia zásielky u subjektu, ktorý je povinný ju doručiť (poštový podnik, kuriér a podobne). Písomnosť sa považuje za doručенú aj okamihom odmietnutia jej prevzatia adresátom. V prípade, ak sa zásielka vráti ako nedoručená odosielateľovi s poznámkou „adresát neznámy“ alebo poznámkou obdobného významu, písomnosť sa považuje za doručенú dňom vrátenia zásielky odosielateľovi.
2. BaM má právo vzhľadom na zmenu právnej úpravy, zmenu trhovej situácie, zmenu obchodnej politiky alebo na základe jeho rozhodnutia zmeniť, doplniť, zrušiť alebo nahradiť tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Zmena“). BaM je povinný Zmenu s uvedením jej platnosti a účinnosti zverejniť, a to zverejnením Zmeny vo všetkých prevádzkarňach BaM a na Internetovom portáli a to najneskôr 14 dní pred dňom účinnosti Zmeny.
3. Práva, oprávnenia, povinnosti a záväzky vzniknuté na základe tohto Reklamačného protokolu sa spravujú ustanoveniami zák.č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zák.č.40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov respektíve neskorších predpisov ich nahrádzajúcich a iných príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky.
4. Ak niektoré ustanovenie tohto Reklamačného poriadku je alebo sa v budúcnosti stane neplatným, neúčinným alebo nevymáhateľným alebo ho za také bude považovať príslušný orgán, ostatné ustanovenia tohto Reklamačného poriadku ostávajú aj naďalej v platnosti a účinnosti, ak z povahy týchto ustanovení alebo z ich obsahu nevyplýva, že ho nie je možné oddeliť od ostatného obsahu tohto Reklamačného poriadku a dotknuté ustanovenia sa BaM zaväzuje nahradiť iným ustanovením, ktoré svoji obsahom a zmyslom najlepšie zodpovedá pôvodnému ustanoveniu.
5. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01.04.2020 a v celom rozsahu ruší a nahrádza Reklamačný poriadok BaM platný a účinný odo dňa 01.03.2020.