

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 respektíve poskytnutie Služby, pričom zákazníkom môže byť aj Spotrebiteľ.
7. **„Spotrebiteľ“** sa rozumie fyzická, ktorá pri objednaní Tvaru respektíve Služby nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej činnosti alebo inej podnikateľskej činnosti.

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 Tovar je 24 mesiacov a začína plynúť odo dňa dodania Tovar Zákazníkovi. Záručná doba Tovar BaM je 36 mesiacov a začína plynúť odo dňa dodania Tovar Zákazníkovi. V prípade použitého Tovar je záručná doba 12 mesiacov a začína plynúť odo dňa dodania Tovar Zákazníkovi.
2. V prípade ak si Zákazník riadne a včas neprevezme Tovar alebo Zákazník si odmietne prevziať Tovar alebo dodanie Tovar Zákazníkovi bude zmarené neposkytnutím potrebnej súčinnosti Zákazníkom, záručná doba začne plynúť odo dňa, v ktorý mal byť Tovar dodaný Zákazníkovi.
3. Doba od uplatnenia vady Tovar až do ukončenia opravy Tovar sa do záručnej doby nepočíta. BaM je povinný vydať Zákazníkovi potvrdenie o tom, kedy si Zákazník uplatnil vadu Tovar u BaM ako aj o vykonaní opravy Tovar a dobe jej trvania.
4. V prípade ak reklamácia Tovar bude BaM vybavená výmenou Tovar, začne plynúť nová záručná doba od prevzatia nového Tovar, pričom ustanovenie bodu 2. tohto článku sa uplatní obdobne. Ustanovenie tohto bodu sa uplatní obdobne v prípade, ak dôjde k výmene len časti Tovar.
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 Tovar sa nepovažuje prípadná farebná odlišnosť medzi jednotlivými kusmi Tovar dodanými Zákazníkovi, v prípade ak predmetná farebná odlišnosť je bežná a je dôsledkom technologického postupu výroby Tovar.
2. Za vadu Tovar sa nepovažujú vizuálne defekty Tovar, ktoré sú bežné respektíve typické pre daný druh Tovar respektíve pre vzhľad daného druhu Tovar (najmä nalomené alebo odštiepené hrany a rohy, ryhy či praskliny Tovar rustikálneho či prírodného vzhľadu).
3. Za vadu Tovar sa nepovažuje vznik prípadného tzv. výkvetu na Tovare alebo nerovnomerné vysychanie navlhnutého Tovar (napríklad po pôsobení atmosférických

zrážok alebo povrchovej či podzemnej vody na Tovar), pokiaľ ide o prípady obvyklé pre daný druhu Tovar).

4. Za vadu Tovar sa nepovažuje poškodenie Tovar vzniknuté počas dopravy Tovar na miesto dodania určené Zákazníkom v prípade, ak rozsah poškodeného Tovar nepresiahne 3,00% z celkového množstva Tovar dodaného Zákazníkovi.
5. Záruka sa nevzťahuje na vady Tovar vzniknuté počas dopravy Tovar na miesto dodania určené Zákazníkom v prípade, ak zabezpečenie dopravy Tovar na miesto dodania nie je súčasťou dodania Tovar Zákazníkovi a Zákazník si sám alebo prostredníctvom ním určenej osoby zabezpečuje dopravu Tovar na miesto dodania.
6. Záruka sa nevzťahuje na nasledovné vady Tovar vzniknuté po jeho dodaní Zákazníkovi:
 - a) vady Tovar neoznámené riadne a včas BaM,
 - b) vady Tovar vzniknuté v dôsledku nesprávneho skladovania Tovar,
 - c) vady vzniknuté v dôsledku nesprávneho nakladania s Tovarom,
 - d) vady vzniknuté v dôsledku nesprávneho použitia (zabudovania, spracovania či iného použitia) Tovar alebo použitia (zabudovania, spracovania či iného použitia) Tovar na iné účely ako je účel určený výrobcou Tovar,
 - e) vady Tovar vzniknuté v dôsledku nesprávneho technologického postupu použitého pri použití (zabudovaní, spracovaní či inom použití) Tovar,
 - f) vady Tovar vzniknuté v dôsledku nedodržania či porušenia príslušných návodov či odporúčaní výrobcu Tovar respektíve príslušných všeobecne záväzných technických noriem či príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov,
 - g) vady Tovar vzniknuté mechanickým poškodením Tovar,
 - h) vady Tovar vzniknuté znečistením Tovar,
 - i) vady vzniknuté úpravou respektíve opravou Tovar.
7. V prípade Tovar, ktorého výrobcou je tretia osoba, sa na prípadné vady Tovar a súvisiace práva a nároky Zákazníka v celom rozsahu vzťahujú príslušné záručné a reklamačné podmienky výrobcu Tovar.
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 Tovar 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 reklámácii. V prípade uplatnenia reklamácie písomne, reklamácia Zákazníka musí obsahovať nasledovné údaje:
 - a) identifikačné údaje Zákazníka,
 - b) identifikáciu Tovar respektíve Služby, ktorého sa reklamácia týka,
 - c) identifikáciu objednávky Zákazníka, na základe ktorej bol Zákazníkovi dodaný Tovar respektíve poskytnutá Služba,
 - d) údaje o dátume a miesta dodania Tovar respektíve poskytnutia Služby Zákazníkovi,

- e) popis druhu a rozsahu vady Tovarú respékttíve Služby.
- f) dátum a miesto uplatnenia reklamácie,
- g) vlastnoruční podpis Zákazníka.

Zákazník pri uplatnení reklamácie je povinný predložiť BaM Tovar respékttíve 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 Tovarú respékttíve poskytnutí Služby Zákazníkovi (faktúra, pokladniční doklad, dodací list a podobne), ktorým Zákazník preukáže BaM kúpu a dodanie Tovarú respékttíve poskytnutie Služby Zákazníkovi. V prípade nepredloženia Tovarú respékttíve jeho časti respékttíve dokladov o kúpe a dodaní Tovarú respékttíve poskytnutí Služby Zákazníkom, sa reklamácia Zákazníka považuje za neuplatnenú u BaM až do predloženia Tovarú respékttíve 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 reklamační 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 Tovarú respékttíve Služby, BaM vybaví reklamáciu v zmysle nasledujúcich bodov tohto článku.
2. Ak ide o vadu Tovarú, ktorú možno odstrániť, BaM bezplatne, včas a riadne vadu Tovarú odstráni. Zákazník má však právo v prípade odstrániteľnej vady namiesto odstránenia vady Tovarú žiadať BaM o výmenu Tovarú respékttíve jeho súčasti, ak tým BaM nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu Tovarú alebo závažnosť vady. BaM môže vždy namiesto odstránenia vady Tovarú vymeniť vadný Tovar za bezvadný, ak to Zákazníkovi nespôsobí závažné ťažkosti.
3. Ak ide o vadu Tovarú, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa Tovar mohol riadne užívať ako Tovar bez vady, má Zákazník právo na výmenu Tovarú alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú Zákazníkovi aj v prípade, ak je vada Tovarú odstrániteľná, ale Zákazník nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd Tovarú riadne užívať. V prípade inej neodstrániteľnej vady Tovarú, má Zákazník právo na primeranú zľavu z ceny Tovarú.
4. V prípade vady Tovarú, ktorý bol dodaný Zákazníkovi za nižšiu cenu, a za ktorú zodpovedá BaM, má Zákazník namiesto práva na výmenu Tovarú právo na primeranú zľavu z Kúpnej ceny.
5. V prípade vady Tovarú, ktorý bol dodaný Zákazníkovi ako použitý Tovar, a za ktorú zodpovedá BaM, má Zákazník namiesto práva na výmenu Tovarú 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 Tovar predložený Zákazníkom ako súčasť reklamácie Tovarú respékttíve prevziať od BaM Tovar vymenený za Tovar predložený Zákazníkom ako súčasť reklamácie Tovarú. V opačnom prípade je BaM oprávnený žiadať od Zákazníka odmenu za skladovanie Tovarú, ktorá bude vyčíslená súčinom plochy potrebnej k riadnemu skladovaniu Tovarú 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 neoznámí 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.