



**NUCLEAR**  
S.R.O.

## **Reklamačný poriadok v B&J NUCLEAR s.r.o.**

**Číslo správy**

BJ/2626-2016/204/FS-SK

**Doplňujúce informácie:**

Informácie v tomto dokumente sú výhradným majetkom B&J NUCLEAR s.r.o. a nemôžu byť kopírované, šírené tretím stranám alebo použité k inému účelu, než pre ktoré boli určené bez písomného súhlasu B&J NUCLEAR s.r.o.

**Vydanie:**

1/1

**Dodávateľ:****Názov:** B&J NUCLEAR s.r.o.**Sídlo:** Alžbetin Dvor 145**IČO:** 47 150 904**IČ DPH:** SK2023789757**Zápis:** Obchodná spoločnosť bola založená spoločenskou zmluvou zo dňa 9.4.2013 v súlade s ust. § 57, § 105 - §153 zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník. Registrácia pre DPH: platiteľ DPH v zmysle § 4 od 07.03.2016.**Oprávnená osoba Dodávateľa:****Ing. Branislav Vrban, PhD.**

konateľ, email: branislav.vrban@bjnuclear.eu, tel: +421 907 328 731

**Článok I.****Rozsah uplatnenia:**

I.1 Týmto reklamačným poriadkom sa upravuje reklamačné konanie medzi spoločnosťou B&J NUCLEAR s.r.o. (ďalej len „dodávateľ“), a konečným zákazníkom (ďalej len „zákazník“). Reklamačný poriadok upravuje reklamačné konanie v súlade s § 18 ods. 1 zákona č. 250/2007 o ochrane spotrebiteľa, Občianskym zákonníkom č. 401/1964 Zb. , Obchodným zákonníkom - Zákon č. 513/1991 Zb.z. (všetky menované zákony v znení neskorších právnych predpisov), ako aj ostatnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky. Reklamácie sa vybavujú v zákazníckom centre [info@bjnuclear.eu](mailto:info@bjnuclear.eu) alebo na telefónnom čísle +421 907 328 731.

I.2 Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky služby dodávateľa poskytované zákazníkom.

I.3 Zákazník má právo na reklamáciu v prípade, ak mu boli poskytnuté služby nižšieho rozsahu alebo nižšej kvality ako je to vopred dohodnuté alebo ako je to obvyklé.

**Článok II.****Doklad o poskytnutí služby:**

II.1 Dodávateľ je povinný vydať zákazníkovi doklad o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené:

- obchodné meno, identifikačné číslo a sídlo dodávateľa,
- adresa prevádzky,
- dátum dodania služby,
- identifikácia služby,
- cena služby a celková cena, ktorú zákazník zaplatil.

**Článok III.****Reklamačný proces:**

III.1 Dodávateľ je povinný zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, ako možno reklamáciu uplatniť.

<b>Číslo správy</b> BJ/2626-2016/204/FS-SK	<b>Doplňujúce informácie:</b> Informácie v tomto dokumente sú výhradným majetkom B&J NUCLEAR s.r.o. a nemôžu byť kopírované, šírené tretím stranám alebo použité k inému účelu, než pre ktoré boli určené bez písomného súhlasu B&J NUCLEAR s.r.o.	<b>Vydanie:</b> 1/1
---	---	------------------------

III.2 Dodávateľ je povinný prijať reklamáciu. Každý zákazník by sa mal oboznámiť s konkrétnymi zmluvnými podmienkami najneskôr pri podpise Zmluvy, aby sa predišlo prípadným nedorozumeniam.

III.3 Dodávateľ alebo ním poverený zamestnanec prípadne iná na to určená osoba je povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v prípade, že to ihneď nie je možné vzhľadom na zložitosť reklamácie maximálne do 30 dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku pri poskytnutí služby. Po uplynutí maximálnej lehoty na vybavenie reklamácie má dodávateľ rovnaké práva, akoby išlo o nedostatok, ktorý nemožno odstrániť.

III.4 Dodávateľ je povinný pri uplatnení reklamácie vydať zákazníkovi potvrdenie o prijatí reklamácie.

III.5 Dodávateľ je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie, pričom do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie nedostatku pri poskytnutí služby.

III.6 Dodávateľ je povinný viesť evidenciu o reklamácii a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

#### Článok IV.

##### Uplatnenie reklamácie:

IV.1 V prípade, že zákazník zistí dôvody a skutočnosti, ktoré môžu byť predmetom reklamácie, je oprávnený uplatniť si prípadnú reklamáciu ihneď, bez zbytočného odkladu.

#### Článok V.

##### Postup pri vybavovaní reklamácie:

V.1 Zákazník je povinný pri uplatňovaní reklamácie predložiť tieto doklady:

- a. doklad o poskytnutí služby,
- b. písomné uvedenie všetkých nedostatkov,
- c. návrh na riešenie reklamácie,
- d. návrh na náhradu škody.

V.2 Dodávateľ vydá spotrebiteľovi doklad o uplatnení reklamácie. Doklad musí obsahovať:

- a. dátum uplatnenia reklamácie,
- b. reklamované nedostatky,
- c. návrh na riešenie reklamácie zo strany zákazníka.

Tieto údaje môžu byť uvedené na písomnej reklamácii od zákazníka.

V.3 Zákazník je povinný poskytnúť potrebnú súčinnosť pri riešení reklamácie.

#### Článok VI.

##### Spôsob rozhodovania o reklamácii:

VI.1 Na základe kvalifikovaného posúdenia nedostatku rozhodne poverený zamestnanec dodávateľa o spôsobe riešenia reklamácie.

Číslo správy BJ/2626-2016/204/FS-SK	Doplňujúce informácie: Informácie v tomto dokumente sú výhradným majetkom B&J NUCLEAR s.r.o. a nemôžu byť kopírované, šírené tretím stranám alebo použité k inému účelu, než pre ktoré boli určené bez písomného súhlasu B&J NUCLEAR s.r.o.	Vydanie: 1/1
--	--	-----------------

## Článok VII.

## Vybavenie reklamácie:

VII.1 Doba na vybavenie reklamácie môže trvať max. 30 dní, pokiaľ sú splnené všetky podmienky vyplývajúce z tohto reklamačného poriadku.

VII.2 Neúplnú alebo zle uplatnenú reklamáciu je dodávateľ oprávnený odmietnuť a vrátiť zákazníkovi k doplneniu podľa normy STN ISO 10002. Odmietnutím nie je dotknutá lehota pre vybavovanie reklamácie. Do opätovného uplatnenia reklamácie sa prerušuje lehota pre jej vybavenie.

VII. 3 Reklamácia môže byť riešená: odstránením nedostatku, poskytnutím náhradnej služby, zľavou z ceny služby, vrátením peňazí, zamietnutím zo strany Dodávateľa alebo iným spôsobom špecifikovaným v Zmluve. Reklamácie služieb u zmluvných predajcov dodávateľa sa môžu uplatniť podľa § 436 a násl. ustanovení Obchodného zákonníka.

VII. 4 Ak zákazníkom uplatnená reklamácia nespĺňa podmienky reklamačného konania, bude reklamácia zo strany dodávateľa vybavená v súlade s týmto reklamačným poriadkom a príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi tak, aby jeho zákonné práva neboli dotknuté.

VII. 5 Reklamácia nebude uznaná v prípade, že dodávateľ hodnoverne dokáže, že reklamovaný nedostatok nie je nim zavinený a dodávateľ mu nedokázal nijako predísť, vzhľadom na to, že nedostatok spôsobila iná nepredvídateľná skutočnosť.

VII. 6 Pri neoprávnenej reklamácií môžu byť voči zákazníkovi uplatnené náklady spojené s riešením reklamácie.

## Článok VIII.

## Záverečné ustanovenia:

VIII.1 Tento reklamačný poriadok vstupuje do platnosti dňom: 31.07.2016

B&J NUCLEAR s.r.o.

Číslo správy BJ/2626-2016/204/FS-SK	Doplňujúce informácie: Informácie v tomto dokumente sú výhradným majetkom B&J NUCLEAR s.r.o. a nemôžu byť kopírované, šírené tretím stranám alebo použité k inému účelu, než pre ktoré boli určené bez písomného súhlasu B&J NUCLEAR s.r.o.	Vydanie: 1/1
--	--	-----------------