

REKLAMAČNÝ PORIADOK

ČI. I

Úvodné ustanovenia

1. Tento Reklamačný poriadok (ďalej len „RP“) spoločnosti INTERAGROS, a.s., so sídlom Piešťanská 3, 917 01 Bratislava, IČO: 47 681 659, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Trnava, Oddiel Sa, vložka č. 10745/T, (ďalej len „INTERAGROS“ alebo „Dodávateľ“), upravuje postup pri riešení podnetu - reklamácie podanej zmluvným partnerom spoločnosti INTERAGROS (ďalej len „Odberateľ“, spolu Dodávateľ a Odberateľ aj ako „zmluvné strany“) ohľadom tovaru dodaného v rámci zmluvného vzťahu na základe zmluvy medzi Dodávateľom a Odberateľom (ďalej len „zmluva“).
2. Tento RP vychádza z ustanovení o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru v zmysle ust. § 422 a nasl. Obchodného zákonníka a zo všeobecnej zodpovednosti za škodu podľa Občianskeho zákonníka.
3. Tento RP je platný pre všetky obchodné prípady, pokiaľ nie sú zmluvne dojednané iné záručné a reklamné podmienky.
4. Tento RP sa nevzťahuje na riešenie nezrovnalostí vo formálno-technických údajoch vo faktúrach, ktoré Dodávateľ vystavuje pri predaji tovaru Odberateľovi. V tomto prípade sa použijú ustanovenia príslušnej zmluvy, príslušných všeobecných obchodných podmienok, resp. všeobecne záväzných právnych predpisov (napr. zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov).

ČI. II

Všeobecné dojednania pre reklamáciu

1. Odberateľ je v prípade zistenia vady prevzatého tovaru povinný všeobecne postupovať podľa čl. IV Všeobecných obchodných podmienok spoločnosti INTERAGROS, a.s. pre predaj tovarov. Odberateľ je následne povinný dodržať osobitné dojednania pre reklamáciu konkrétneho tovaru uvedeného v čl. IV, V, VI alebo VII. V prípade reklamácie množstva tovaru je Odberateľ povinný postupovať následne podľa čl. III.
2. Reklamáciu väd tovaru je Odberateľ oprávnený uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 7 dní odo dňa, kedy vadu tovaru zistil alebo odo dňa, kedy vadu mohol zistiť pri vynaložení odbornej starostlivosti, ak sa vada mohla zistiť neskôr. Reklamáciu množstva tovaru je Odberateľ oprávnený uplatniť najneskôr nasledujúci pracovný deň po dodaní tovaru. V prípade, ak si Odberateľ neuplatní reklamáciu v lehotách podľa tohto bodu, jeho právo na uplatnenie reklamácie zaniká.
3. Odberateľ podáva reklamáciu písomne zaslaním vyplneného reklamačného listu (ďalej len „RL“) poštou na adresu sídla Dodávateľa alebo doručením RL osobne v sídle Dodávateľa alebo zaslaním RL elektronickou formou na e-mailovú adresu: reklamacia@interagros.sk. Vzor RL tvorí Prílohu č. 1 tohto RP.
4. Odberateľ je povinný v RL určiť, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať najmä predložením právne relevantných dokladov, ktoré je povinný obstaráť na vlastné náklady. Odberateľ je ďalej povinný uviesť aj práva, ktoré

týmto spôsobom voči Dodávateľovi uplatňuje a ktoré nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu Dodávateľa.

5. Prijatie reklamácie je evidované v spoločnosti INTERAGROS na oddelení administratívy, procesov a systémov.
6. Odberateľ je povinný poskytnúť Dodávateľovi všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti. Ak Dodávateľ vyzve Odberateľa na doplnenie dokumentácie vzťahujúcej sa k reklamáci, je Odberateľ povinný do 15 dní od doručenia tejto žiadosti požadované doklady a informácie doručiť Dodávateľovi. Nedodržanie tejto lehoty môže mať za následok zastavenie reklamačného konania.
7. Spoločnosť INTERAGROS vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od jej prijatia. Lehota podľa predchádzajúcej vety sa predlžuje o ďalších 30 dní v prípade, ak je pre posúdenie reklamácie potrebné jej uplatnenie u zmluvného partnera spoločnosti INTERAGROS, ktorý tovar spoločnosti INTERAGROS dodal. Lehota podľa prvej a druhej vety môže byť predĺžená len na základe predchádzajúcej dohody strán.
8. Spoločnosť INTERAGROS oznámi Odberateľovi svoje stanovisko k reklamáci v lehote podľa predchádzajúceho bodu. Ak je posledný deň tejto lehoty deň pracovného voľna alebo pokoja, považuje sa lehota za zachovanú, ak bola vybavená reklamácia podaná na pošte v nasledujúci pracovný deň, resp. zaslaná elektronickou formou v nasledujúci pracovný deň.
9. V stanovisku k reklamáci spoločnosť INTERAGROS oznámi spôsob vybavenia reklamácie, stanoví ďalší postup, resp. oznámi Odberateľovi dôvody čiastočného uznania reklamácie. Ak spoločnosť INTERAGROS zamietne reklamáciu ako neopodstatnenú, v stanovisku k reklamáci oznámi Odberateľovi dôvody svojho rozhodnutia.
10. Spoločnosť INTERAGROS má právo bez ďalšieho odmietnuť riešiť reklamáciu v prípade, ak:
 - a) bola podaná osobou, ktorá nie je osobou oprávnenou konať za Odberateľa;
 - b) reklamácia nebola podaná v lehote a v súlade s týmto RP;
 - c) vo veci bolo začaté súdne, resp. rozhodcovské konanie alebo bolo vo veci príslušným orgánom už právoplatne rozhodnuté.
11. V prípade nesúhlasu Odberateľa s vybavením reklamácie má Odberateľ právo uplatniť svoje požiadavky na miestne a vecne príslušnom súde.

Čl. III

Osobitné dojednania pre reklamáciu množstva tovaru

1. Odberateľ je pri prevzatí povinný skontrolovať množstvo tovaru, takisto je povinný skontrolovať neporušenosť plomb, obalov a iných obalových materiálov, ak sa v takých tovar dodáva, ako aj správnosť údajov uvedených na nákladných a dodacích listoch.
2. Váženie dodaného tovaru musí byť uskutočnené na riadne certifikovanej a kalibrovannej váhe. Rozdiel v množstve naloženého a dodaného tovaru musí byť nad úroveň povolenej straty, ktorá bola dohodnutá v príslušnej kúpnej zmluve.

3. V prípade, že Odberateľ po vážení podľa predchádzajúceho bodu zistí, že dodávka tovaru nezodpovedá kvantite uvedenej vo vážnom lístku od Dodávateľa, resp. dodacom liste, je Odberateľ povinný preveriť s vodičom nákladného vozidla dôvod vzniku rozdielu a písomne s ním spísať stanovisko. Následne Odberateľ vypíše RL a spolu so stanoviskom podľa predchádzajúcej vety a kópiami všetkých dokladov, ktoré súvisia s dodaním a vážením tovaru, ho doručí do spoločnosti INTERAGROS.
4. Spoločnosť INTERAGROS následne vybaví reklamáciu podľa všeobecného postupu uvedeného v čl. II.

Čl. IV

Osobitné dojednania pre reklamáciu kvality motorových palív

1. Odberateľ si vo vlastnom záujme pri dodaní tovaru automobilovou prepravou preverí neporušenosť plomb a stav dodaného tovaru, ak je to možné (najmä vzhľad), ako i príslušné dokumenty k dodávke tovaru.
2. Po doručení RL si spoločnosť INTERAGROS dohodne s Odberateľom termín odberu vzoriek. Odber vzoriek sa uskutoční bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní od kontaktovania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. Odberateľ 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 spoločnosti INTERAGROS, znehodnotiť ho alebo pridávať do reklamovaného tovaru akékoľvek látky vrátane ďalších dodávok toho istého druhu tovaru.
4. Zamestnanec spoločnosti INTERAGROS odoberie vzorku tovaru do vhodných obalov. Nádoby so vzorkami sa následne bezpečne uzatvoria a zabezpečí sa ich bezodkladné doručenie akreditovanému laboratóriu na laboratórny rozbor. Odberateľ si môže ponechať časť vzoriek (maximálne dve vzorky), z ktorých je možné v prípade potreby vykonať opakovaný rozbor. V takomto prípade sa vzorky zapečatia v prítomnosti zamestnanca spoločnosti INTERAGROS.
5. Minimálne množstvá na jednu vzorku v litroch potrebné pre vykonanie laboratórneho rozboru, sú nasledovné:
 - a) automobilový benzín – 3 l
 - b) motorová nafta – 3 l
6. Pred odberom vzoriek sa cez výpustný otvor výdajného zariadenia prečerpajú aspoň štyri litre tovaru. Zamestnanec spoločnosti INTERAGROS odoberajúci vzorku ihneď po naplnení nádoby uzavrie pomocou vhodného uzáveru a skontroluje tesnosť nádoby. Vzorku musí zreteľne označiť: názvom tovaru, miestom a dátumom odberu, údajmi Odberateľa (názov a adresa spoločnosti), menom osoby, ktorá odoberala vzorku, prípadne inými doplňujúcimi údajmi (napr. označenie dopravného prostriedku).
7. Pri odbere vzoriek sa použijú nasledovné technické normy (STN, ISO):
 - a) STN EN ISO 3170 Ropné kvapaliny. Ručný odber vzoriek
 - b) STN EN ISO 3171 Ropa a kvapalné ropné výrobky. Automatický odber vzoriek z potrubných rozvodov

- c) STN EN 14275 Motorové palivá. Určovanie kvality benzínu a motorovej nafty. Odber vzoriek na čerpacích staniaciach a z výdajných stojanov pohonných látok.
8. Spoločnosť INTERAGROS vyhotoví Protokol o odbere vzoriek, ktorého vzor tvorí Prílohu č. 2 tohto RP v troch exemplároch, ktorý podpíšu obe zmluvné strany. Jeden exemplár Protokolu o odbere vzoriek odovzdá Dodávateľ spolu so vzorkou akreditovanému laboratóriu zabezpečujúcemu analytický rozbor vzorky, druhý zostáva Odberateľovi a tretí zostáva Dodávateľovi.
 9. Dodávateľ zabezpečí vykonanie laboratórneho rozboru poskytnutých vzoriek v akreditovanom laboratóriu a na jeho základe vykoná posúdenie zhody kvality posudzovanej vzorky s kvalitou dohodnutou v príslušnej zmluve.
 10. V prípade uznania reklamácie znáša Dodávateľ náklady spojené s rozborom. Ak bola reklamácia zamietnutá ako neopodstatnená, náklady za vykonané rozborov znáša Odberateľ.

Čl. V

Osobitné dojednania pre reklamáciu kvality kŕmnych surovín

1. V prípade, ak Odberateľ má podozrenie na vadu kvality tovaru (napríklad pri jeho skrmovaní sa zistí zníženie úžitkovosti, poruchy zdravia alebo úhyn kŕmených zvierat), je oprávnený tovar reklamovať.
2. Po doručení RL, v ktorom Odberateľ namieta vadu kvality tovaru si spoločnosť INTERAGROS dohodne s Odberateľom termín odberu vzoriek. Odber vzoriek sa uskutoční bezodkladne, najneskôr do 2 pracovných dní od kontaktovania, ak sa zmluvné strany nedohodnú inak.
3. V prípade zdravotných porúch alebo úhynov kŕmených zvierat Odberateľ súčasne o tom bezodkladne informuje príslušný orgán veterinárnej starostlivosti.
4. Ak privolaný veterinárny lekár skonštatuje dôvodné podozrenie na alimentárnu intoxikáciu spôsobenú krmivom dodaným Dodávateľom, Odberateľ pozastaví ihneď jeho ďalšie skrmovanie a písomne požiada Dodávateľa o náhradnú dodávku krmiva. Dodávateľ je v takomto prípade povinný bezodkladne zaistiť náhradnú dodávku krmiva tak, aby nebola narušená riadna výživa zvierat.
5. Zamestnanec spoločnosti INTERAGROS odoberie vzorku tovaru do vhodných obalov. Nádoby so vzorkami sa následne bezpečne uzatvoria a zabezpečí sa ich bezodkladné doručenie určeným akreditovaným laboratóriám na laboratórny rozbor. Odberateľ si môže ponechať časť vzoriek (maximálne dve vzorky), z ktorých je možné v prípade potreby vykonať opakovaný rozbor. V takomto prípade sa vzorky zapečatia k v prítomnosti zamestnanca spoločnosti INTERAGROS.
6. V prípade, že zo zmluvy medzi Dodávateľom a Odberateľom vyplýva povinnosť odobrať tzv. reprezentatívnu vzorku priamo pri dodaní, postupuje sa tak, že z tejto reprezentatívnej vzorky bude vyhotovená tzv. archívna vzorka, ktorá bude vhodne uskladnená u Dodávateľa a v prípade reklamácie sa použije ako vzorka reklamačná. Archívne vzorky treba uskladňovať počas doby použiteľnosti kŕmnej suroviny, vždy však minimálne po dobu uvedenú na etikete obalu dodávanej kŕmnej suroviny.
7. V prípade, že sa nezistí rozdiel medzi kvalitou dodaného tovaru a zmluvne dohodnutou kvalitou, reklamácia bude zamietnutá ako neopodstatnená. V prípade zistenia nesúladu kvality dodaného tovaru a zmluvne dohodnutou kvalitou bude reklamácia uznaná.

8. V prípade uznania reklamácie znáša Dodávateľ náklady spojené s rozborom. Ak bola reklamácia zamietnutá ako neopodstatnená, náklady za vykonané rozbery znáša Odberateľ.
9. O vadách krmnej suroviny alebo o jej použiteľnosti nemožno rozhodovať a vymáhateľnosť prípadných nárokov z väd tovaru je sporná, ak Odberateľ:
 - a) nesplní oznamovaciu povinnosť podľa bodu 2.,
 - b) reklamáciu uplatňuje až po skrímení reklamovaného krmiva,
 - c) reklamáciu uplatňuje vtedy, keď nie je možné zaistiť dôkazy o vadách tovaru,
 - d) skrmuje krmivo inému druhu alebo kategórii zvierat,
 - e) bol o vadách krmiva dopredu informovaný, a dodávka takéhoto krmiva sa uskutočnila preukázateľne s jeho súhlasom.
10. Ak sa na základe laboratórneho skúšania potvrdí, že je tovar vadný, o jeho použiteľnosti rozhodne Ústredný kontrolný a skúšobný ústav poľnohospodársky v Bratislave, Matúškova 21, 833 16 Bratislava alebo EUROFINS BEL/NOVAMANN s.r.o., so sídlom Komjatická ul. č. 73, 940 02 Nové Zámky, ICO: 31 329 209 . O jeho použiteľnosti rozhodne kompetentný orgán Štátnej veterinárnej potravinovej správy, Botanická 2/17, 841 04 Bratislava.

Čl. VI

Osobitné dojednania pre reklamáciu kvality osív

1. Odberateľ je povinný pri používaní tovaru dodržiavať hygienické predpisy, podmienky stanovené pre používanie tovaru v uznávacom liste Ústredného kontrolného a skúšobného ústavu poľnohospodárskeho v Bratislave a užívať a ošetrovať tovar v súlade s jeho prirodzenou životnosťou. Pre správne posúdenie reklamácie je nutné, aby reklamovaný tovar bol čistý, kompletný a aby boli dodržané podmienky podľa predchádzajúcej vety.
2. Dodávateľ zodpovedá za vady tovaru po dobu 12 mesiacov odo dňa vydania uznávacieho listu ak na tovare alebo jeho obale, návode alebo záručnom liste (ak také sú) nie je uvedená dlhšia alebo iná doba.
3. Záručnú reklamáciu nie je možné uplatniť, ak vada tovaru bola spôsobená nevhodným zaobchádzaním. U semien a osív sa jedná hlavne o časovú vhodnosť zasiatia (ročné obdobie), vhodnosť prostredia Ph, ochranu pred zvieratami a škodcami, vhodné klimatické podmienky, zvyčajný spôsob zazimovania berúc do úvahy možný rozsah klíčivosti od 0% do 100%.
4. Odberateľ je povinný tovar skladovať v podmienkach predpísaných výrobcom, uvedených na tovare, alebo jeho obale, návode, záručnom liste alebo uznávacom liste.

Čl. VII

Osobitné dojednania pre reklamáciu kvality hnojív a chemických ochranných prostriedkov

1. Odberateľ je povinný skontrolovať tovar okamžite pri jeho prevzatí.
2. Vady, ktoré sú zrejmé už pri dodaní tovaru (napr. poškodený obal), je Odberateľ povinný písomne reklamovať u Dodávateľa najneskôr v deň prevzatia tovaru, a to zaslaním RL, inak toto právo Odberateľa zaniká. Čl. II bod 2. sa v tomto prípade nepoužije.

3. Odberateľ je povinný tovar používať len na určený účel.
4. Odberateľ je povinný tovar skladovať v podmienkach predpísaných výrobcom, uvedených na obale alebo na záručnom alebo uznávacom liste.
5. Ak Odberateľ svoje oprávnené nároky nemôže uplatniť podľa bodu 2., môže Odberateľ svoj nárok uplatniť po dobu použiteľnosti tovaru uvedenej na jeho obale.

Čl. VIII

Záverečné ustanovenia

1. V prípadoch, v ktorých nastanú nepredvídateľné udalosti vis maior, nie je možné tento RP použiť.
2. Spoločnosť INTERAGROS si vyhradzuje právo v prípade nevyhnutnej potreby RP jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť podľa potrieb trhu a nových trendov v predchádzaní vzniku dôvodov pre reklamácie.
3. Tento RP je platný a účinný od 01.01.2021
4. Prílohy:
 - a) Príloha č. 1 – Reklamačný list
 - b) Príloha č. 2 – Protokol o odbere vzoriek