

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

Schválil: Ing. Jaroslav Pudiš, generálny riaditeľ, predseda predstavenstva  
Dňa: 04.07.2024  
Účinnosť: 04.07.2024

### I. Úvodné ustanovenia

1. Tento reklamačný poriadok bol spracovaný podľa Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov a vzťahuje sa na spotrebný tovar (ďalej len „Tovar“), u ktorého sú v záručnej dobe uplatňované práva kupujúceho zodpovednosti za chyby (ďalej len „Reklamácie“).
2. „Predávajúci“ je obchodná spoločnosť BIOPEL, a. s. a „Kupujúci“ je subjekt, ktorý s Predávajúcim uzavrel zmluvu o kúpe Tovar.
3. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služby v rozsahu podľa ustanovenia § 619 a násl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v prípade, ak je kupujúcim spotrebiteľ. Ak je kupujúcim podnikateľ, predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služby v rozsahu podľa ustanovenia § 422 a násl. Zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Predávajúci nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla počas prepravy tovaru.

### II. Postup riešenia reklamácie

1. Reklamácie prijímame v sídle spoločnosti BIOPEL, a. s., a to osobne, E-Mailom, Doporučenou poštou, SMS.
2. Pri reklamácií tovaru alebo služby musí byť riadne vyplnený Reklamačný protokol, ktorý musí obsahovať:
  - a) Označenie predávajúceho,
  - b) Údaje o kupujúcom,
  - c) Číslo dokladu o kúpe s presnou špecifikáciou tovaru,
  - d) Dôvod reklamácie,
  - e) Miesto, dátum a podpis kupujúceho a preberajúceho reklamáciu,
  - f) Prílohy.



[www.biopel.sk](http://www.biopel.sk)

Akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri  
Okresného súdu Žilina, Oddiel Sa, vložka č. 10782/L  
IČO: 46 823 492, DIČ: 2023 596 542, IČ DPH: SK2023 596 542  
IBAN: SK69 1100 0000 0029 4200 5285  
Tel.: 041 451 00 22, Email: [info@biopel.sk](mailto:info@biopel.sk)

3. Prijatá reklamácia je evidovaná v doručenej pošte a priradená na vybavenie zodpovednému pracovníkovi – **Manažérovi pre reklamácie**.
4. Manažér pre reklamácie posúdi oprávnenosť reklamácie, navrhne spôsob riešenia, vyhotoví písomný záznam, o vyhodnotení informuje zákazníka písomnou formou /E-mailom, doporučenou poštou/.
5. Oprávnená reklamácia je vybavená ukončením reklamačného konania nasledovným spôsobom:
  - a) Odovzdaním opraveného tovaru,
  - b) Výmenou chybného tovaru,
  - c) Primeranou zľavou z kúpnej ceny,
  - d) Vrátením kúpnej ceny tovaru,
  - e) Odôvodneným zamietnutím reklamácie tovaru.
6. Reklamačné konanie musí byť riadne ukončené najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

### III. Záverečné ustanovenia

Táto smernica je súčasťou vnútorného kontrolného systému organizácie a podlieha aktualizácii podľa potrieb a zmien kompetencií a zodpovednosti jednotlivých zamestnancov. Všetci zamestnanci organizácie, ktorí vykonávajú činnosti v tejto smernici popísané, sú povinní dodržiavať ustanovenia tejto smernice.

Táto smernica je platná dňom schválenia a podpísania generálnym riaditeľom spoločnosti BIOPEL, a. s.

Vypracoval: Mgr. Katarína Bajáková

V Kysuckom Lieskovci dňa 04.07.2024

---

Ing. Jaroslav Pudiš  
generálny riaditeľ  
predseda predstavenstva