


| | | |
|---|----------------------------|---|
|  Old Herold s.r.o., Trenčín | REKLAMAČNÝ PORIADOK | Označenie dokumentu: REKPO- MK-01-01 |
| | | Strana : 1/3 |




Reklamačný poriadok

spoločnosti OLD HEROLD , s.r.o.

Dokument je po vytlačení preradenou kópiou !

| | | |
|---|--|---|
| Vypracoval: Ing. Milana Rizmanová Dňa: 20.12.2012 | Overil: Ing. Lenka Macharová Dňa: 20.12.2012 | Schválil: Ing. Martin Spurný Dňa: 14.1.2013 |
|---|--|---|


| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | REKLAMAČNÝ PORIADOK | Označenie dokumentu: REKPO- MK-01-01 |
| | | Strana : 2/3 |

ÚVOD

Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti kupujúceho pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru vyrobeného a dodaného v Old Herold, s.r.o. nad rámec Obchodného zákonníka, Zákona o potravinách a Potravinového kódexu SR (v platnom znení)..

Reklamáciu na tovar vyrobený v Old Herold, s.r.o. si môže za dodržania nasledovných podmienok uplatniť len priamy odberateľ, ktorý sa preukáže dokladom, že tovar nakúpil v spoločnosti Old Herold, s.r.o.

- **Pri preberaní tovaru je odberateľ povinný:**
Prevziať a preveriť tovar dodaný v množstve a druhu podľa dodacieho listu (resp. faktúry).
- **Podmienky skladovania a manipulácia**
Lievoviny je potrebné skladovať v suchých miestnostiach chránených pred účinkom slnečných lúčov za dodržania relatívnej vlhkosti vzduchu maximálne 90%. Skladovacia teplota je stanovená na -10 až +35°C.
Výrobky sa nesmú skladovať v horizontálnej polohe.
- **Záručná doba výrobkov**
Pri dodržaní skladovacích podmienok ručí výrobca za kvalitu výrobkov neobmedzene.
- **Spôsob uplatnenia reklamácie**
Kvalitatívne a množstevné nezhody, ktoré z prevádzkových dôvodov nemôžu byť zistené ihneď pri preberaní dodávky resp. až po otvorení obalových jednotiek, oznámi kupujúci predávajúcemu ihneď po zistení.
Výrobca si vyhradzuje právo kontroly dodržiavania skladovacích podmienok u odberateľa.
- **Požadované údaje pri reklamacii:**
Reklamácie je potrebné uplatniť písomnou formou, tzv. Reklamačným listom, pričom doklad musí obsahovať nasledovné údaje:
 - názov odberateľa, zákazníka,
 - obchodný názov výrobku, ktorého sa reklamácia týka, vrátane obsahu alkoholu (stupňovitosť) a veľkosti balenia (objem liehoviny),
 - dátum dodávky, číslo daňového dokladu (daňového listu, resp. faktúry),
 - popis nezahody (dôvod reklamácie),
 - dátum uplatnenia reklamácie,
 - reklamované množstvo, kusy,
 - podpis vodiča, obchodného zástupcu alebo inej zodpovednej osoby spoločnosti, ktorá reklamovaný tovar prevzala, na znak súhlasu s uvedenými údajmi.
- **Ostatné požadované doklady**
Okrem uvedených údajov je nutné k reklamacii, podľa druhu nezahody, priložiť:
 - identifikačné doklady – dodací list, resp. faktúra
 - v prípade reklamácie rozbitých alebo nedoplnených výrobkov – rozbitý alebo nedoplnený obal s neporušeným uzáverom fľaše s nalepenou daňovou známkou,
 - v prípade chýbajúceho spotrebiteľského balenia v skupinovom balení výrobkov – obal skupinového balenia,
 - v prípade reklamácie kvality výrobku – reklamovaný výrobok (s neporušeným uzáverom), resp. ďalšie balenie výrobku z reklamovanej výrobnéj dávky.

| | | |
|---|----------------------------|---|
|  | REKLAMAČNÝ PORIADOK | Označenie dokumentu: REKPO- MK-01-01 |
| | | Strana : 3/3 |

▪ **Externý postup vybavenia reklamácie**

Kontakt so zákazníkom pri riešení reklamácií zabezpečuje referent predaja obchodného útvaru, ktorý písomne oznamuje zákazníkovi prevzatie reklamácie a spolu s prílohami zákazníkovi oznamuje aj spôsob vysporiadania reklamácie. Vypracováva vyhodnotenie reklamácií.

▪ **Interný postup vybavenia reklamácie**

Všetky prijaté reklamácie od zákazníkov eviduje referent predaja na OÚ (vrátane reklamácií prevzatých obchodnými zástupcami, ktorá každú došlú reklamáciu zapíše do Knihy reklamácií a pripomienok.

Evidencia obsahuje nasledovné údaje:

- poradové číslo reklamácie,
- evidenčné číslo reklamácie (reklamačné číslo),
- dátum prevzatia a zaevidovania reklamácie,
- označenie zákazníka,
- obchodný názov výrobku,
- stručný popis reklamovanej nehody,
- množstvo reklamovaného tovaru,
- príjem reklamácie – meno šoféra, obchodného zástupcu,
- príjem reklamačného listu – poštou, faxom, mailom,
- odkaz, komu bolo posúdenie reklamácie postúpené,
- spôsob vysporiadania reklamácie,
- dátum, kedy bol zákazník upovedomený o výsledku posúdenia reklamácie.

Referent predaja posúdi úplnosť predložených dokladov a dôkazov, podľa druhu reklamovanej nehody postúpi reklamáciu na ďalšie posúdenie dotknutým útvarom:

- kvalitatívna nehoda – výrobnému útvaru,
- fakturačná nehoda - hlavný sklad,
- množstevná nehoda – sklad, resp. výrobný útvar.

Oslovené útvary sa vyjadria k riešeniu nehody. Písomné stanovisko (napr. laboratórny rozbor, dobropis) slúži ako príloha k vyjadreniu riešenia nehody zákazníkovi.