

Reklamačný poriadok

1	ÚČEL VYDANIA	2
2	DEFINÍCIE PODĽA OBCHODNÉHO ZÁKONNÍKA	2
2.1	NÁHRADA ŠKODY	2
2.2	NÁROKY Z VÁD TOVARU	2
3	REKLAMAČNÝ PORIADOK.....	2
3.1	KVALITA TOVARU	2
3.2	TECHNICKÉ NORMY	2
3.3	DOBA SKLADOVATEĽNOSTI.....	2
3.4	VADNÉ VÝROBKY.....	3
3.5	ZODPOVEDNOSŤ PREDÁVAJÚCEHO	3
3.6	OZNÁMENIE O VADÁCH (REKLAMÁCIA)	3
4	POSTUP PRI VYBAVOVANÍ REKLAMÁCIÍ	3
4.1	EVIDENCIA REKLAMÁCIÍ - REKLAMAČNÝ PROTOKOL	3
4.2	REKLAMÁCIE VADY KVALITY TOVARU	4
4.3	REKLAMÁCIE VADY V DODÁVKE	4
4.4	ČASOVÝ PRIEBEH REKLAMAČNÉHO KONANIA.....	5
4.5	VYHODNOTENIE REKLAMÁCIE	5
5	ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI	5
5.1	ZODPOVEDNOSŤ	5
5.2	PRÁVOMOC	5

Vypracoval:
Ing. Ján Hofmann
finančný riaditeľ

Dátum: 5.7.2022

Preveril:
Ing. Peter Marko
obchodný zástupca

Dátum: 5.7.2022

Schválil:
Dr.-Ing. P. Vaniš
riaditeľ

Dátum: 11.7.2022

1 Účel vydania

Účelom vydania tejto smernice je stanovenie základných zásad pre riešenie reklamácií v spoločnosti Calmit a vymedzenie činností, právomocí a zodpovedností jednotlivých útvarov spoločnosti Calmit pri ich riešení.

2 Definície podľa obchodného zákonníka

2.1 Náhrada škody

Podľa ustanovení zákona č. 513 / 1991 Zb. v znení neskorších predpisov Obchodného zákonníka - kto poruší svoju povinnosť zo záväzného vzťahu, je povinný nahradiť škodu tým spôsobenú druhej strane, ale ak sa preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť, nie je povinný škodu uhradiť.

Za škodu sa považuje tiež ujma, ktorá poškodenej strane vznikla tým, že musela vynaložiť náklady v dôsledku porušenia povinnosti druhej strany.

Škoda sa nahrádza v peniazoch, ak však o to požiadava oprávnená osoba a ak je to možné a obvyklé, uhradí sa škoda uvedením do pôvodného stavu.

2.2 Nároky z väd tovaru

Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci:

- požiadať o odstránenie väd dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie právnych väd
- požadovať odstránenie väd opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné
- požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny
- odstúpiť od zmluvy

Popri týchto uvedených nárokoch má kupujúci nárok na náhradu škody, ako aj zmluvnú pokutu, ak je dojednaná.

3 Reklamačný poriadok

3.1 Kvalita tovaru

Tovar sa odberateľovi musí dodať v množstve a kvalite, ktoré sú určené v zmluve. Zabalenie a preprava tovaru sa musí urobiť spôsobom, ktorý je zmluvne stanovený medzi firmou Calmit, spol. s r.o. a odberateľom.

3.2 Technické normy

Pre určenie kvality tovaru u odberateľov platia ustanovenie príslušných technických noriem (STN, EN), v prípade špeciálnych produktov sú ich vlastnosti stanovené schválenými Technickými osvedčeniami prípadne Podnikovými normami.

3.3 Doba skladovateľnosti

Záručná doba je zhodná s dobou skladovateľnosti. Záručná doba pre balené výrobky začína dňom uvedeným na obale výrobku. Pre voľne ložené výrobky začína dňom prevzatia tovaru odberateľom. Doba skladovateľnosti je uvedená spolu s podmienkami

skladovania na obale, pričom táto je spravidla 12 mesiacov, u niektorých výrobkov 3 mesiace. Výrobky po uplynutí záručnej doby (doby skladovateľnosti) môžu byť použité iba po preskúšaní (zaistí Calmit, spol. s r.o.).

3.4 Vadné výrobky

Ak výrobky nevyhovujú dohodnutým zmluvným podmienkam, považuje sa tovar za vadný.

Vady môžu byť spôsobené:

1. nedodržaním kvality
2. nedodržaním množstva
3. neúplnými sprievodnými dokladmi vzťahujúcimi sa na tovar
4. nekompletnosťou tovaru
5. zámenou tovaru
6. poškodeným zabalením a zapaletovaním tovaru

Reklamácia na bod 1. je potom reklamácia vady kvality (pozri bod 4.2.), reklamácia na vady v bode 2. až 6. je reklamácia vady v dodávke (pozri bod 4.5.).

3.5 Zodpovednosť predávajúceho

Calmit, spol. s r.o. zodpovedá za vady svojich výrobkov po celú záručnú dobu. Tak isto zodpovedá za nedodržanie zmluvných vlastností dodávaného tovaru v dobe dodávky, ale aj tých, ktoré sa prejavia neskôr a súvisia s vlastnosťami tovaru.

3.6 Oznámenie o vadách (reklamácia)

Odberateľ musí oznámiť firme Calmit, spol. s r.o. zistené vady v týchto lehotách:

Pri reklamácií vady v dodávke:

- bez odkladu (rozdiel v dodanom množstve, porušený obal tovaru, nečitateľná potlač, zámena druhu tovaru, nedostatky v sprievodnej dokumentácii a pod.)

Pri reklamácií vady kvality:

- po zistení vady po prehliadke (nedodržanie kvalitatívnych parametrov)
- do konca záručnej doby (nedodržanie kvalitatívnych parametrov)
- po prejavení sa chýb na dodanom tovare v prípade chýb, ktoré sa prejavili po uplynutí záručnej doby.

Oznámenie o zistených vadách (reklamácia) musí byť podané písomne na adresu sídla spoločnosti a musí obsahovať nasledovné údaje:

- dátum zakúpenia tovaru, číslo faktúry alebo pokladničného dokladu
- druh výrobku
- dátum výroby baleného výrobku
- popis vady
- meno a presnú adresu kupujúceho (prípadne telefón)

4 Postup pri vybavovaní reklamácií

4.1 Evidencia reklamácií - reklamačný protokol

Všetky reklamácie sú po ich prevzatí v písomnej forme u firmy Calmit, spol. s r.o. zaevidované do reklamačnej knihy. Pracovník, ktorý reklamáciu zapísal, bezodkladne informuje o prijatej reklamácií obchodného riaditeľa, konateľa a riaditeľa závodu, ktorého sa reklamácia týka. Reklamácie podľa dostupnosti, vzdialenosti a závažnosti rieši

Tento dokument je vlastníctvom Calmit, spol. s r.o.

Zákaz ľubovoľného vykonávania zmien, kopírovania a distribúcie tohto dokumentu.

obchodný riaditeľ alebo príslušný ADM v spolupráci s príslušným riaditeľom závodu v ktorom bol výrobok vyrobený. O každej reklamácií je vedený reklamačný protokol, na ktorom sa sleduje priebeh vybavovania reklamácie. Obchodný riaditeľ alebo príslušný ADM sleduje riešenie reklamácie, kompletuje dôkazový materiál, relevantný pre vyriešenie reklamácie a obracia sa na oddelenia, s ktorých činnosťou riešenie reklamácie súvisí. Výsledok reklamácie sa po jej uzavretí zapíše do reklamačnej knihy a uzavretý reklamačný protokol sa uloží v centrále v Bratislave.

4.2 Reklamácie vady kvality tovaru

4.2.1 Reklamácie na kvalitu tovaru vyrobeného v závodoch Calmit, spol. s r.o.

Obhliadku reklamovaného tovaru v závislosti od vzdialenosti a závažnosti reklamácie vykonáva obchodný riaditeľ alebo príslušný ADM. V prípade závažnejšej reklamácie prizvú k reklamácií príslušného riaditeľa závodu alebo ním povereného pracovníka. Ak je pre posúdenie oprávnenosti reklamácie nutné vykonať u odberateľa laboratorné merania, budú k reklamácií prizvaní pracovníci výstupnej kontroly príslušného závodu. Počas obhliadky pracovníci zisťujú hlavne nasledovné okolnosti, súvisiace s reklamáciou:

- druh reklamovaného tovaru
- pôvod tovaru (kde bol materiál vyrobený, dodací list, faktúra, spôsob prepravy, dátum na vreciach)
- množstvo reklamovaného tovaru (koľko už bolo spracované z dodaného tovaru)
- aké sú vady tovaru alebo dodávky
- nároky kupujúceho v súvislosti s vadou tovaru alebo dodávky (aj vedľajšie náklady)
- zaisťujú odber vzorky, prípadne iného dôkazového materiálu, čo vyznačujú v reklamačnom protokole.

Reklamácie na kvalitu (nedodržanie parametrov STN , EN, podnikovej normy alebo kvalitatívnych parametrov vyplývajúcich z kúpnej zmluvy) sa posudzujú v spolupráci s laboratóriom výrobného závodu. Vedúci laboratórií zasielajú vyhodnotenie skúšok tovaru riaditeľovi závodu a obchodnému riaditeľovi, ktorý na jeho základe rozhoduje o uznaní, resp. neuznaní reklamácie, o miere zavinenia firmou Calmit, spol. s r.o. a o odškodnení kupujúceho. Firma Calmit, spol. s r.o. nahrádza škody, ktoré vznikli odberateľovi vadou kvality v zásade v peniazoch, ak s tým kupujúci súhlasí inou formou (poskytnutím materiálu, uvedením do pôvodného stavu).

4.2.2 Reklamácie na kvalitu tovaru vyrobeného mimo závodov Calmit, spol. s r.o.

Calmit, spol. s r.o. v tomto prípade postupuje reklamáciou ďalej na svojho dodávateľa, od ktorého tovar - predmet reklamácie - kúpila. V súčasnosti s týmto subjektom potom rieši reklamáciou s tým, že o uznaní tejto rozhoduje dodávateľská firma prostredníctvom svojich, na tento účel kompetentných pracovníkov. Obhliadku vykonáva v tomto prípade príslušný pracovník dodávateľa Calmitu spolu s príslušným ADM.

4.3 Reklamácie vady v dodávke

Tieto reklamácie bez ohľadu na pôvod tovaru rieši a posudzuje podľa ich rozsahu a závažnosti obchodný riaditeľ alebo príslušný ADM na základe podkladov získaných pri obhliadke, alebo na základe podkladov z výroby a účtovníctva - objednávka, dodací list, faktúra. Tento potom rozhoduje o uznaní resp. neuznaní reklamácie. V prípade tovaru, nepochádzajúceho so závodu Calmit, spol. s r.o., ak sa dokáže zavinenie dodávateľa

Tento dokument je vlastníctvom Calmit, spol. s r.o.

Zákaz ľubovoľného vykonávania zmien, kopírovania a distribúcie tohto dokumentu.

(napr. predĺženie dodacej doby, poškodené balenie a pod.), Calmit, spol. s r.o. prenáša náklady na vyriešenie reklamácie na tohto dodávateľa.

4.4 Časový priebeh reklamačného konania

Calmit, spol. s r.o. sa vyjadrí k predmetnej reklamácií v lehote 14 dní od jej zaevidovania. Výnimku tvoria technicky opodstatnené prípady, kedy potrebné skúšky, ktoré sa musia vykonať, trvajú dlhšiu dobu. Zodpovedný za vybavenie je obchodný riaditeľ firmy Calmit, spol. s r.o.

4.5 Vyhodnotenie reklamácie

Každá reklamácia je riešená s cieľom zistenia jej príčiny a zodpovednosti za vzniknuté vady. Reklamácie sú pravidelne vyhodnocované, vrátane nákladov na ich riešenie a s výsledkami je oboznamovaný pravidelne konateľ firmy. Konateľ s obchodným riaditeľom potom prijímajú opatrenia na zamedzenie opakovateľnosti reklamácie. Náhrada spôsobenej škody, vyplývajúca zo zodpovednosti pracovníkov firmy Calmit, spol. s r.o. sa proti nim uplatňuje podľa ustanovení zákonníka práce.

5 Zodpovednosti a právomoci

5.1 Zodpovednosť

Zodpovednosť za riešenie reklamácií nesie obchodný riaditeľ.

5.2 Právomoc

ADM má právo rozhodnúť o reklamácií do hodnoty priamych nákladov 5 000 EUR.

Obchodný riaditeľ má právo rozhodnúť o reklamácií do hodnoty priamych nákladov 10 000 EUR.

Pri vyšších nákladoch musí o vyriešení reklamácií rozhodnúť konateľ resp. vedenie firmy.