



REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Účel

Účelem směrnice je stanovení závazného postupu při reklamačním řízení.

2. Oblast platnosti

Řídící dokument platí pro všechny zaměstnance, kteří se účastní na přijímání a vyřizování reklamací od odběratelů v rámci celého podniku

3. Všeobecná ustanovení

- Reklamační řád upravuje vzájemné vztahy mezi společností (dále jako prodávajícím) a právnickou osobou či fyzickou osobou (dále kupujícím) odebírající zboží od prodávajícího. Reklamační řád se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb. - Občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a dále s přihlédnutím ke specifickým podmínkám prodávajícího, které upravuje tento řád, prováděcí procedury a postupy prodávajícího, zejména pro zboží, u kterého je k vyřízení reklamace nutné posouzení výrobce
- Záruční a reklamační podmínky stanovené Reklamačním řádem se týkají pouze zboží, jehož reklamace byla kupujícím bezodkladně řádně a oprávněně uplatněna ve stanovené záruční době.
- Prodávající nepřebírá odpovědnost za škody a ušlý zisk vyplývající z prodeje produktu u zákazníka (není-li předem písemně stanoveno jinak)
- Ani za škody způsobené vnějšími událostmi a chybnou manipulací. Na vady tohoto původu se nevztahuje ani poskytovaná záruka.

4. Převzetí zboží

- Kupující svým podpisem na dodacím listě stvrzuje převzetí zboží a svůj souhlas s Reklamačním řádem a reklamačními podmínkami prodávajícího – umístěného na webu. Pokud není zboží předáno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá dopravce
- Kupující je povinen zboží dodané prodávajícím prohlédnout okamžitě po převzetí zboží od prodávajícího nebo od dopravce, tzn. provést kontrolu úplnosti zboží, jeho neporušenosti, množství a deklarovaných výrobních čísel a čísel šarží a porovnat je s dodacím listem, popř. doprovodnou dokumentací.
- Jestliže kupující zboží neprohlédne nebo jinak nezajistí, aby bylo prohlédnuto při jeho převzetí, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce jen prokáže-li, že tyto vady mělo zboží již v době jeho převzetí.
- Prohlídku musí kupující provést tak, aby zjistil veškeré vady.
-

5. Oznámení vad

- Kupující je povinen oznámit bezodkladně po provedení prohlídky dodaného zboží všechny vady, které zjistil, resp. které bylo možno při vynaložení odborně provedené prohlídky zjistit.
- Vady, které nebylo zjevně možno zjistit bezprostředně při převzetí zboží, i když existovaly při převzetí zboží, ale projevily se později, je kupující povinen oznámit prodávajícímu ihned poté, kdy tyto mohly být zjištěny při vynaložení odborné péče.
- Písemné oznámení zjištěných vad musí obsahovat identifikaci zboží, na něm zjištěných vad a popis způsobu, jak se vady projevují.
- Základními dokumenty pro vyřizování reklamací jsou pro zákazníka
 - a) Faktura a Dodací list, který slouží současně jako záruční list. (Dostačující jsou i čísla těchto dokladů.)
 - b) Reklamační protokoly (vratkový list)- V případě výskytu opakované reklamace je nezbytné předložit příslušné předchozí reklamační protokoly.

6. Místo uplatnění reklamace

- Kupující může uplatnit reklamaci buď v místě nákupu (podniková prodejna). Velkoobchodatelé dále pak přímo na odbytovém oddělení Skaličan a.s., není-li písemně sjednáno jinak.

7. Předání a doprava reklamací

- Zboží z oprávněné reklamace je zasláno zpět na náklady prodávajícího.

8. Způsob uplatnění reklamace, potřebné dokumenty a druhy reklamačních případů

- Reklamace ceny –zákazník kontaktuje dodavatele písemně, telefonicky – vyřízení podléhá obchodní ředitelce.
- Reklamace dodaného množství pouze při příjmu – písemnou formou vypsáním vratkového listu – schválení podléhá GŘ
- Reklamace na kvalitu dodaného zboží pouze při příjmu – přijímá řidič, který jako zástupce firmy posoudí oprávněnost reklamace a informuje OU nebo OZ ohledně uznání a vystavení vratkového listu s uvedením důvodu.
- Reklamace dodaného množství z důvodu vykrytí nebo nedokrytí zboží. Následuje šetření a vyrozumění odběratele, z jakého důvodu k této situaci došlo.
- Reklamace – zboží nebylo objednáno –řidič přiveze zpět . Objednávka a dodací list se prošetří a projedná s pracovníkem, který uvedené způsobil
- Rozsah záruky - na zboží, které je předmětem nákupu a prodeje mezi prodávajícím a kupujícím, poskytuje prodávající záruku na to, že bude způsobilé pro potravinářské účely a že bude mít obvyklé vlastnosti za dodržení příslušných pokynů (viz. etiketa), norem, pracovních postupů a HACCP.
- Délka záruky - výše uvedené vlastnosti dodaného zboží jsou garantovány maximálně po dobu, která je uvedena na etiketě popřípadě dodacím listu u jednotlivých druhů zboží v nepoškozeném obalu, není-li dohodnuto či stanoveno jinak a podle stanovených podmínek manipulace.

- Nároky ze záruky nevznikají zejména v případě, že je zboží nesprávně nebo nevhodně skladováno kupujícím nebo jím pověřenou osobou.
- Povinné dokumenty a náležitosti - kupující je povinen s vadným výrobkem dodat identitu výrobku (etiketa, šarže) v opačném případě není reklamáce uznána.
- Vlastnické právo - zboží dodané prodávajícím zůstává vlastnictvím prodávajícího až do úplného zaplacení kupní ceny. Zaplacení je považováno za uskutečněné okamžikem připsáním fakturované částky na účet prodávajícího v plné výši u jeho banky. Pokud není v tomto řádě stanoveno jinak, platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku a platné legislativy.

9. Pravidla přijímání vratek řidiči

1. **V případě závozu uzenin a masných výrobků** se kromě zboží v uzavřených obalech může převzít zpět k reklamaci zboží v načatých (otevřených) obalech pouze v případě, že se jedná o celé původní balení, které bylo pouze otevřené a zboží v něm následně reklamované.
2. V žádném případě se nepřevzme zpět zboží v načatých obalech neúplné, to znamená menší množství, než které je uvedené na etiketě obalu, popřípadě zboží, které bylo na původní hmotnost nebo kusy doplněno zbožím z jiné dodávky či dokonce zboží od jiného výrobce. Za posouzení odpovídají jednotliví řidiči.
3. V případě salámů se postupuje stejným způsobem s tím rozdílem, že řidiči smějí vzít zpět pouze ty salámy, které buď byly přepůleny a jsou reklamovány, anebo z nich bylo odebráno z jednoho konce a zůstatková hmotnost je minimálně 90% původní celé hmotnosti salámu (výpočet se provede vynásobením původní hmotnosti číslem 0,9. Tedy například u dvoukilového salámu je minimální hmotnost pro vrácení $0,9 \times 2 = 1,8$ kg). Menší hmotnosti se k reklamaci nepřebírají.
4. **V případě závozu masa** se mohou převzít zpět na vratku pouze reklamáce masa ten den zavezeného. Reklamáce z dřívějších závozů se k reklamaci nepřebírají, pokud není domluveno jinak.
5. Nově se stanovuje režim úhrady vratek. **V případě převzetí vratky řidičem (uzeniny, masné výrobky, maso) se nesmí okamžitě strhávat vratka z tržby za dodané zboží. Řidič převezme zboží s vyplněnou vratkou s tím, že uznání vratky bude posouzeno v podniku Skaličan.** Na základě posouzení vráceného zboží co do důvodu reklamáce vratky rozhodne komise ve Skaličanu o oprávněnosti vratky a následně předá uznanou vratku do účetny ekonomického úseku k vystavení opravného daňového dokladu. Po vystavení opravného daňového dokladu v případě plateb v hotovosti zpracuje pokladní ekonomického úseku k opravnému daňovému dokladu výdajový pokladní doklad a spolu se dvěma výtisky opravného daňového dokladu ho předá vedoucímu dopravě. Ten ho následně předá příslušnému řidiči, který zajistí podpis + razítko výdajového pokladního dokladu a podpis + razítko kopie opravného daňového dokladu zákazníkem. Zároveň o částku uvedenou na pokladním dokladu poníží inkaso z faktury za zboží, které ten den zaváží. Zpět řidič předá do pokladny originál výdajového pokladního dokladu a 1 podepsaný a orazítkovaný výtisk opravného daňového dokladu. Zároveň odevzdá do pokladny tržbu poníženou o částku na výdajovém pokladním dokladu.
6. U vratek při platbě převodním příkazem se postupuje tak, že na uznané vratky vystaví účetna opravný daňový doklad, odešle ho poštou zákazníkovi s požadavkem jeho potvrzení. Finanční odbor EÚ nato provede zápočet příslušného opravného daňového dokladu. Řidiči na tomto procesu nijak nespolupracují.

10. Řešení reklamací a evidence

Veškeré přijaté reklamace od odběratelů jsou zapisovány a evidovány s uvedením pracovníka, kterému byla reklamace nahlášena.

Oprávněné reklamace jsou vyřízeny . a) vystavením dobropisu na reklamované zboží
b) výměnou zboží

Neoprávněné reklamace nejsou uznány a doloženy konfiskačním protokolem vystaveným SVS..

Zákazník je se způsobem vyřízení reklamace seznámen .

V České Skalici 8.2.2017