

1. Základní ustanovení

1.1 Reklamační řád společnosti KZK tiskárna s r.o., Masná 499/7c, Brno 602 00, IČ 29284929 (dále jen dodavatel) společně s Všeobecnými obchodními podmínkami KZK tiskárna s.r.o. (dále jen VOP), tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy nebo závazné objednávky kupní smlouvu nahrazující.

1.2 Reklamační řád stanovuje hlavní zásady dodavatele k odběratelským vztahům v případech stížností odběratele, nebo reklamaci produktů dodávaných za podmínek ve smluvním vztahu sjednaných. Kupující (odběratel) převzetím zboží od dodavatele souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci.

1.3 Záruční lhůta na veškeré zboží dodavatele (samolepicích etiket, nesamolepicích etiket..) je 12 měsíců od data výroby, vyznačeného na produktu nebo jeho balení pokud není u výrobku uvedeno jinak.

2. Základní zásady reklamace

2.1 Odběratel je povinen produkt (zboží) při jeho dodání zkontrolovat a jeho převzetí potvrdit v Dodacím listu (dále jen DL), případně dokumentu dopravce dodací list nahrazujícím (např. přepravní list). Bezprostředně zjištěné neshody produktu (v jeho kvalitě, množství, obalech apod.) odběratel zaznamená v týchž dokladech (včetně data pořízení záznamu a identifikace osoby, která zápis pořídila (podpis)). V odůvodněných případech, kdy jde o neshodu zjevně zabraňující zamýšlenému použití produktu, může odběratel převzetí takové dodávky odmítnout. Neshodu s odůvodněním, proč bylo převzetí odmítnuto, odběratel čitelně zaznamená v dokladech uvedených výše.

2.2 V případě, že odběratel zjistí neshodu až po převzetí produktu, bezprostředně po takovém zjištění ji písemně oznámí dodavateli a zabezpečí vhodné uložení reklamovaného produktu tak, aby uložením nebyla negativně ovlivněna jeho kvalita (viz. Obchodní podmínky KZK tiskárna s.r.o.), byl k dispozici pro další průběh reklamačního řízení a k posouzení dodavatelem.

2.3 Pokud se obě strany nedohodnou jinak, základním předpokladem uplatnění reklamace neshod (vad) produktu je předložení (doručení) celého reklamovaného množství produktu v původních obalech, s původním identifikačním značením balení i samotných produktů (identifikační přelepky, nebo kontrolní lístky - podle typu produktu) k posouzení a její písemné oznámení dodavateli. K tomuto oznámení odběratel použije Reklamační protokol dodavatele, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu a je reklamujícímu k dispozici.

V krajním případě se připouští doručení jiného záznamu o neshodě/reklamaci, který však musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- a) organizace, kontaktní osoba (telefon, mail)
- b) kód položky dodavatele a/nebo interní kód položky odběratele
- c) název položky reklamovaného produktu
- d) reklamované množství
- e) číslo objednávky odběratele
- f) číslo dl/faktury dodavatele
- g) číslo výrobního příkazu dodavatele (uvedeno na produktu)
- h) důvod reklamace

Dodavatel má právo produkty bez originálního identifikačního značení nezařadit do reklamačního řízení a jejich reklamaci tak neuznat.

2.4 Řízení o neshodě (reklamační řízení) je dodavatelem zahájeno teprve dnem, kdy má k dispozici písemné oznámení neshody (uplatnění reklamace) a reklamovaný produkt fyzicky k dispozici k posouzení. O výsledku řízení písemně informuje odběratele v níže uvedených časových lhůtách.

2.5 Při posuzování neshody v reklamačním řízení dodavatel vychází výhradně z parametrů dohodnutých v odběratelsko-dodavatelském vztahu - smlouvě, nebo objednávce - a ve smyslu VOP dodavatele. Přihlíží při tom k technickým a technologickým možnostem zvolené výrobní technologie a podmínkám, za kterých odběratelsko-dodavatelský vztah vznikl.

2.6 Reklamace uplatněné po uplynutí záruční doby uvedené v bodě 1.3. výše, nebo reklamace, kdy odběratel neposkytne reklamovaný produkt k posouzení, případně neposkytne při jejich řešení nezbytnou součinnost, nebo není možná identifikace data výroby na produktu, nebudou uznány.

3. Postup při uplatnění reklamace

3.1 Odběratel oznámí dodavateli zjištění neshody telefonicky a následně písemnou formou, zasláním vyplněného Reklamačního protokolu v souladu s bodem 2.3 výše.

3.2 Povinností odběratele je předem se dohodnout s dodavatelem na způsobu vrácení reklamovaného produktu, případně předání jeho vzorků. Základním kritériem této dohody je minimalizace nákladů spojená s tímto řízením.

3.3 Odběratel poskytne nezbytnou součinnost při vrácení reklamovaného produktu, nebo zajištění a předání vzorků prokazujících neshodu produktu.

3.4 Dodavatel posoudí reklamovanou neshodu a rozhodne o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době, při splnění podmínek uvedených v kapitole II. výše. Svě rozhodnutí sdělí odběrateli písemně.

4. Neoprávněná reklamace

4.1 V případě, že při posouzení reklamované vady dodavatel zjistí, že reklamace není oprávněná, sdělí písemně tuto skutečnost odběrateli.

4.2 Pokud je reklamovaný produkt v prostorách dodavatele, odešle jej tento na původní adresu odběratele. V tomto případě je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli náklady spojené s dopravou reklamovaného produktu.

5. Oprávněná reklamační

5.1 Odstranitelné vady - Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu odstranitelnou, má odběratel právo na její bezplatné odstranění ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem.

5.2 Neodstranitelné vady - Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání zamýšlenému užívání produktu, má odběratel právo na jeho výměnu (náhradní plnění) ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem, nebo právo od smlouvy odstoupit.

5.3 Nesoulad průvodní dokumentace (faktura, dodací list, přepravní list) s dodávkou produktu - Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou/dodacím listem/přepravním listem a skutečně dodaným produktem (v druhu či množství), co nejdříve písemně kontaktuje dodavatele, který bezprostředně sjedná nápravu.

6. Vyřízení reklamační

6.1 O výsledku reklamačního řízení je odběratel informován telefonicky, následně pak písemně -s uvedeným způsobem uzavření reklamační. V případech, kdy jsou, na základě oprávněné reklamační neshody, přijata následná nápravná, nebo preventivní opatření k zamezení jejich opakování, má odběratel právo být o nich informován.

6.2 Dodavatel informuje odběratele o výsledku reklamačního řízení nejpozději do 30 dnů od převzetí záznamu o neshodě (Reklamačního protokolu) a reklamovaného produktu k posouzení, pokud nebude oběma stranami dohodnuta jiná lhůta. V případě, že odběratel neposkytne nezbytnou součinnost při reklamačním řízení, nebo pokud se vyskytnou jiné nepředvídatelné okolnosti, které nemůže dodavatel ovlivnit, prodlužuje se tato lhůta adekvátně. Odběratel je o těchto důvodech dodavatelem informován.

7. Reklamační produktu poškozeného přepravou

7.1 Při zjevném poškození produktu během dopravy odběratel postupuje podle bodu 2.1 výše.

7.2 Odběratel, dle svých možností, zajistí důkazy (fotodokumentace, poškozený produkt, balení, apod.) o poškození produktu dopravcem, které předá dodavateli.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.1.2012 a platí na dobu neurčitou. Dodavatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

Brně, dne 1. 1. 2012

Bronislav Kuda
jednatel společnosti