

Reklamační řád společnosti PAPIRNY BRNO a. s.

I.

Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád společnosti PAPIRNY BRNO a. s., Křenová 60, 656 97 Brno, IČ: 49970933 (dále jen dodavatel), společně se Všeobecnými obchodními podmínkami společnosti PAPIRNY BRNO a. s. (dále jen VOP), tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy nebo závazné objednávky kupní smlouvu nahrazující.
2. Reklamační řád stanovuje hlavní zásady dodavatelsko-odběratelských vztahů v případech stížností odběratele, nebo reklamací produktů dodávaných za podmínek ve smluvním vztahu sjednaných.
3. Záruční doba všech produktů dodavatele je 6 měsíců od data výroby, vyznačeného na produktu nebo jeho balení.

II.

Základní zásady reklamace

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 zaznamenává 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 takové dodávky odmítnuto, odběratel čitelně zaznamená v dokladech uvedených výše.
2. V případě, že odběratel zjistí neshodu až po převzetí produktu, bezprostředně po takovém zjištění jí písemně oznámí dodavateli a zabezpečí vhodné uložení reklamovaného produktu tak, aby uložením nebyla negativně ovlivněna jeho kvalita (viz. Obchodní podmínky společnosti PAPIRNY BRNO a.s.), byl k dispozici pro další průběh reklamačního řízení a k posouzení dodavatelem.
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 označením balení i samotných produktů k posouzení a její písemné oznámení dodavateli.
K tomuto oznámení použije odběratel Reklamační protokol, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu a je reklamujícímu k dispozici na <http://www.papirnybrno.cz/reklamacnirad>
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

- c) Název položky reklamovaného produktu
- d) Reklamované množství
- e) Číslo objednávky dodavatele
- f) Číslo DL/faktury dodavatele
- g) Důvod reklamace

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

- 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.
- 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.
- 6. Reklamace uplatněná 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.

III.

Postu při uplatnění reklamace

- 1. Odběratel oznámí dodavateli zjištěné neshody telefonicky a následně písemnou formou, zasláním vyplněného Reklamačního protokolu v souladu s bodem II.3.výše.
- 2. Povinností odběratele je předem se dohodnout s dodavatelem na způsobu vrácení reklamovaného produktu, případně předáním jeho vzorků. Základním kritériem této dohody je minimalizace nákladů spojená s tímto řízením.
- 3. Odběratel poskytne nezbytnou součinnost při vrácení reklamovaného produktu, nebo zajištění a předání vzorků prokazující neshodu produktu.
- 4. Dodavatel posoudí reklamovanou neshodu a rozhodne o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době, při splnění podmínek uvedených v kapitole II.výše. Své rozhodnutí sdělí odběrateli písemně.

IV.

Neoprávněnost reklamace

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

V. Oprávněná reklamace

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 odběratelem.

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 odstoupit od smlouvy.

3. Nesoulad průvodní dokumentace (faktura/dodací 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.

VI. Vyřízení reklamace

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

VII. Reklamace produktu poškozeného přepravou

1. Při zjevném poškození produktu během dopravy odběratel postupuje podle bodu II. 1. výše.
2. Odběratel, dle svých možností, zajistí důkazy (fotodokumentaci, poškozený produkt, balení apod.) o poškození produktu dopravcem, které předá dodavateli.

VIII. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2011 a platí na dobu neurčitou. Dodavatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

V Brně, dne 5. 12. 2010

Ing. Sylva Vodičková

Výkonná ředitelka