



Názov organizačnej smernice

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Číslo : OS-10/2016

Vypracoval: Ing. Štrauch Richard
riaditeľ spoločnosti

Podpis:

Schválil: Ing. Štrauch Richard:
riaditeľ spoločnosti

Podpis:

V Žiline dňa 1.11.2016

Účinnosť: 1.11. 2016

Vydanie: č. 3

Výtlačok: ORIGINAL

Počet výtlačkov: 1

Rozdeľovník:

Originál	manažér kvality
výtlačok č.1	riaditeľ spoločnosti

Tento dokument je prístupný pre všetkých zamestnancov spoločnosti na F / ISO 2016.



Pokyny pre používanie

1. Pridelenie

Organizačná smernica „Reklamačný poriadok“ bude pridelená podľa rozdeľovníka.

2. Oboznamovanie

Vedúci zamestnanci oboznámia s obsahom tejto smernice a s obsahom vydaných revízií podriadených zamestnancov, čo zamestnanci potvrdia svojím podpisom na *Zázname o prevzatí/vrátení/oboznámení s dokumentom*. (F-03)

3. Revízie

Vydané revízie tohto dokumentu sa zaznamenávajú v *Prehľade a revízií* (Príloha č.6)

4. Uloženie

Organizačná smernica musí byť uložená tak, aby bola prístupná všetkým zamestnancom, pritom chránená pred odcudzením a poškodením

5. Vyrad'ovanie

Po ukončení platnosti sa **ORIGINÁL** ukladá do registratúry, ostatné výtlačky sa vyradia.

6. Vlastníctvo

Organizačná smernica je majetkom spoločnosti a nesmie byť zo spoločnosti odnášaná ani odovzdávaná iným osobám.



OBSAH

	Pokyny pre používanie	
I.	ÚČEL VYDANIA	3
II.	ROZSAH PLATNOSTI	3
III.	DEFINÍCIA POJMOV A SKRATIEK	3
	1. DEFINÍCIA POJMOV	3
	2. SKRATKY	4
IV.	PROCES REALIZÁCIE REKLAMÁCIE.....	4
	1. REKLAMÁCIA PRODUKTOV DODANÝCH DODÁVATEĽOM	
	A ZÁKAZNÍKOM	4
	1.1 Reklamácie produktov dodaných dodávateľom a zákazníkom	4
	1.2 Identifikácie nezhody, oddelenie, označenie NV	5
	1.3 Reklamovanie nezhodných produktov.....	5
	1.4 Evidencia reklamácií a vybavenie	6
	1.5 Spôsob vysporiadania reklamovaných produktov a postup	
	riešenia sporov	6
	1.6 Rozbory reklamácií materiálu a výrobkov dodaných dodávateľom.....	7
	1.7 Časové intervaly vybavenia reklamácií	8
	2. REKLAMÁCIE PRODUKTOV STAV. MECHANIZÁCIE s.r.o.	
	ŽILINA UPLATNENÝCH ZÁKAZNÍKOM	8
	2.1 Zásady a pokyny pri uplatňovaní reklamácií	8
	2.2 Vysporiadanie reklamácie	9
	2.3. Spôsoby vysporiadanie reklamácie	10
	2.4 Záznam o vybavení reklamácie	10
	2.5. Rozbory reklamácií našich produktov	11
	2.6. Zdroje zlepšovania	11
	2.7 Záručná doba produktov našej spoločnosti	11
	2.7.1 Všeobecne	11
	2.7.2 Opravy vozidiel a vozíkov	12
	2.7.3 Stavebné stroje a doprava	12
	2.7.4 Medzinárodná kamiónová doprava	14
	2.7.5 Stavebný úsek	13
	2.7.6 Úsek kovo	13
V.	SÚVISIACE DOKUMENTY A ZÁZNAMY	14
	1. DOKUMENTY	14
	2. ZÁZNAMY	14
VI.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA	14
VII.	REVÍZIE	15
VIII.	PRÍLOHY	15
	1. Evidencia a vybavovanie reklamácií	
	2. Reklamačný protokol	
	3. Záznam o vysporiadaní reklamácie	
	4. Zoznam dodávateľských reklamácií	
	5. Zoznam odberateľských reklamácií	
	6. Prehľad revízií	



I. ÚČEL VYDANIA

Vedenie spoločnosti Stavebná mechanizácia, s.r.o. v súlade so zákonom č. 40/1964 Zb. - Občianskym zákonníkom, zákonom č. 513/1991 Zb. – Obchodným zákonníkom, zákonom č. 250/2007 Z.z. O ochrane spotrebiteľa v súlade s ďalšími súvisiacimi zákonmi vydáva túto smernicu na určenie postupov pri vybavovaní reklamácií.

Účelom je stanovenie postupov činností, zodpovedností a právomocí zamestnancov spoločnosti pri vybavovaní reklamácií.

Stavebná mechanizácia, s.r.o. pri posudzovaní zodpovednosti za vady vystupuje v dvoch pozíciách:

- a) v úlohe odberateľa (výrobky a služby nakupované od dodávateľov a materiál dodaný zákazníkom)
- b) v úlohe dodávateľa (výrobky a služby dodané odberateľovi).

II. ROZSAH PLATNOSTI

Táto smernica je platná v rámci spoločnosti Stavebná mechanizácia, s.r.o. Žilina a je záväzná pre zamestnávateľa a všetkých jeho zamestnancov.

III. DEFINÍCIA POJMOV A SKRATIEK

1. DEFINÍCIA POJMOV

Dodávateľ - organizácia alebo osoba, ktorá poskytuje produkt

Zákazník - organizácia alebo osoba, ktorá prijíma produkt

Proces - súbor vzájomne súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy

Produkt - výsledok procesu

Zhoda - splnenie požiadavky

Nezhoda - nesplnenie požiadavky

Chyba - nesplnenie požiadavky týkajúcej sa zamýšľaného alebo určeného používania

Špecifikácia - dokument obsahujúci požiadavky

Oprava - činnosť vykonaná na nezhodnom produkte s cieľom urobiť ho prijateľným na zamýšľané používanie

Náprava - činnosť na odstránenie zistenej nezhody

Prepracovanie - činnosť vykonaná na nezhodnom produkte s cieľom urobiť ho zhodným s požiadavkami



2. SKRATKY

MK	- manažér kvality
KZ	- kúpna zmluva
ZoD	- zmluva o dielo
NV	- nezhodné výrobky
NO	- nápravné opatrenia
PO	- preventívne opatrenia
SM	- systém manažérstva

IV. PROCES REALIZÁCIE REKLAMÁCIÍ

1. REKLAMÁCIA PRODUKTOV DODANÝCH DODÁVATEĽOM

1.1 Reklamácie produktov dodaných dodávateľom a zákazníkom

Príjem a vstupná kontrola materiálov a výrobkov dodaných dodávateľom je vykonávaná príjemcom tovaru podľa Karty procesu č. 06 – Nákup a skladovanie. Monitorovanie produktov dodaných do spoločnosti sa vykonáva vo vyčlenených priestoroch alebo skladovacích plochách pre monitorovanie produktov pred ich uskladnením v skladoch. Pre jednotlivé úseky je to uskutočňované podľa karty procesov jednotlivých úsekov.

1.2 Identifikácie nezhody, označenie NV

Zamestnanec príslušného vstupného monitorovania, ktorý pri overovaní kvality výrobkov dodaných do spoločnosti zistí alebo má podozrenie, že nespĺňajú všetky špecifikované požiadavky zakotvené v KZ alebo „Objednávke“ alebo zistí, že pri doprave došlo k poškodeniu alebo k inému znehodnoteniu produktov alebo zistí nesúlad s preberacím listom je povinný:

- identifikovať nezhody, chyby na výrobku - meraním, porovnávaním, monitorovaním alebo skúšaním
- nezhodné produkty priestorovo oddeliť od zhodných produktov vo vyčlenených priestoroch alebo na skladovej ploche pre nezhodné výrobky tak, aby boli zabezpečené proti ďalšiemu použitiu
- nezhodné produkty označiť výstražným štítkom červenej farby s čiernym nápisom „REKLAMÁCIA“
- zistené skutočnosti oznámiť vedúcemu príslušného úseku.

1.3 Reklamovanie nezhodných produktov

Vedúci príslušného úseku vykoná:

- overí možnosti a spôsob uplatnenia reklamácie v súlade s dohodami v ZoD, KZ, objednávke
- ak nezhody boli spôsobené dopravcom - reklamovať dopravcovi
- ak nezhody boli spôsobené dodávateľom (zlé balenie, zlé uloženie, chyby v údajoch, v množstve výrobkov...) bude nákupca reklamovať nezhodné výrobky u dodávateľa alebo zákazníka.



- zabezpečiť zistenie a vyčíslenie výšky škôd vzniknutých v s.r.o.
- dodávateľovi oznámi zistenie nezhody, chyby (telefonicky, písomne resp. inou formou)

1.4 Evidencia reklamácií a vybavovanie

Vedúci príslušného úseku zistené skutočnosti oznámi MK, ktorý vystaví „Reklamačný protokol“ (Príloha č.2)

Reklamačný protokol musí obsahovať tieto údaje:

- poradové číslo, druh reklamácie, číslo úseku
- názov dodávateľa a odberateľa
- dátum zistenia/prijatia reklamácie
- číslo ZoD, KZ alebo „Objednávky“
- číslo dokladu, ktorým boli produkty odoslané zákazníkovi (dodací list)
- predmet reklamácie
- popis zistenej nezhody, chyby (popis reklamácie)
- požiadavku na vysporiadanie reklamácie
- podpis a pečiatka kompetentných zamestnancov

Vedúci príslušného úseku alebo MK odošle dodávateľovi vyplnený „Reklamačný protokol“.

MK na základe „Reklamačného protokolu“ reklamáciu zaeviduje do formulára F-17/0 „Zoznam dodávateľských reklamácií“ (Príloha č.4), kde sú uvedené tieto údaje:

- číslo reklamácie
 - poradové číslo/rok, druh reklamácie: O (odberateľská), číslo úseku
- odberateľ
- predmet reklamácie, popis reklamácie
- príčina (opodstatnenosť)
- dátum prijatia, dátum odstránenia reklamácie
- náklady
- opakovaná reklamácia

1.5 Spôsob vysporiadania reklamovaných produktov a postup riešenia sporov

Vedúci úseku alebo MK na vysporiadanie reklamovaných produktov môže uplatniť tieto možnosti:

- vrátiť celú dodávku produktov (pri odstúpení od ZoD, KZ v plnom rozsahu)
- vrátiť časť dodávky produktov (pri odstúpení od ZoD, KZ čiastočne)
- požadovať zľavu z ceny produktov
- dodať náhradné produkty za reklamované
- opraviť reklamované produkty u dodávateľa alebo vo vlastnej spoločnosti na náklady dodávateľa
- dohodnúť ponechanie reklamovaných výrobkov na iné účely s požadovaním zľavy z ceny
- uplatniť náhradu u dodávateľa



V prípade vzniku problémov pri uplatňovaní reklamácie vedúci príslušného úseku uplatní pokus o zmier - vyzve organizáciu riešiť reklamáciu takým spôsobom, ktorý je prijateľný pre obidve zmluvné strany.

V prípade neúspešného reklamačného konania a neúspešného pokusu o zmier vedúci úseku prejedná s právnym zástupcom spoločnosti návrh na riešenie reklamácie súdnou cestou.

Doloží tieto dokumenty v dvoch vyhotoveniach:

- ZoD, KZ alebo objednávku
- preberací list (protokol), faktúru a iné doklady o vyúčtovaní
- reklamačný protokol
- písomné stanovisko odborných útvarov
- písomné stanovisko zodpovedného vedúceho, ktorý reklamáciu vybavoval
- vyjadrenie organizácie k reklamáci
- pokus o zmier, vyjadrenie organizácie
- akékoľvek iné doklady vzťahujúce sa k predmetnej reklamáci

1.6 Rozbory reklamácií materiálu a výrobkov dodaných dodávateľom

Za evidovanie reklamácií a vypracovanie rozborov reklamácií je zodpovedný MK, ktorý spracováva aj celkovú správu a predkladá ju do Správy z preskúmania SM 1-krát ročne.

V rozboroch sa sleduje a uvádza:

- a) výskyt reklamácií materiálov a výrobkov dodaných do spoločnosti za sledované obdobie jeden rok, v nasledovnom členení:
- názov dodávateľa
 - druh reklamovaných produktov
 - počet reklamácií uplatnených a uznaných
 - náhrady na reklamáciu
 - druh chyby

Ak nie sú uzatvorené reklamácie v sledovanom období a ich riešenie prechádza do ďalšieho obdobia, je potrebné túto časť rozboru doplniť o poznámku:

- počet reklamácií vo vybavovaní
- názov dodávateľa
- množstvo a označenie reklamovaných produktov
- príčiny nevybavenia reklamácie

- c) % podiel nákladov na reklamácie k objemu výrobkov a materiálov dodaných do spoločnosti v € u tých dodávateľov, u ktorých boli uplatnené reklamácie za sledované obdobie.



1.7 Časové intervaly vybavenia reklamácií

Dodávateľ je podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa povinný rozhodnúť o reklamácii ihneď a v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od dátumu prijatia reklamácie.

Za sledovanie doby, celého priebehu a správnosti vybavenia reklamácie je zodpovedný vedúci príslušného úseku.

V prípade nedodržania zákonom stanoveného termínu a správnosti vybavenia reklamácie dodávateľom, vedúci úseku uplatňuje urgenciu.

2. REKLAMÁCIE PRODUKTOV STAVEBNEJ MECHANIZÁCIE, S.R.O. ŽILINA UPLATNENÝCH ZÁKAZNÍKOM

2.1 Zásady a pokyny pri uplatňovaní reklamácií

Zákazník uplatňuje reklamáciu písomne (listom, faxom, zápisom) alebo telefonickým oznámením.

Reklamácie prijímajú vedúci jednotlivých úsekov (Príloha č.1), ktorí o reklamácii informujú manažéra kvality.

Na základe uvedených informácií MK vystaví „Reklamačný protokol“ (Príloha č.2)

Reklamačný protokol musí obsahovať tieto údaje:

- poradové číslo, druh reklamácie, číslo úseku
- názov dodávateľa a odberateľa
- dátum zistenia/prijatia reklamácie
- číslo ZoD, KZ alebo „Objednávky“
- číslo dokladu, ktorým boli produkty odoslané zákazníkovi (dodací list)
- predmet reklamácie
- popis zistenej nezhody, chyby (popis reklamácie)
- požiadavku na vysporiadanie reklamácie,
- podpis a pečiatka kompetentných zamestnancov

Ak sú vypísané všetky potrebné údaje, MK na základe „Reklamačného protokolu“ reklamáciu zaeviduje do formulára F-31/0 „Zoznam odberateľských reklamácií“ (Príloha č.4), kde sú uvedené tieto údaje:

- číslo reklamácie
- poradové číslo/rok, druh reklamácie: O (odberateľská), číslo úseku
- odberateľ
- predmet reklamácie, popis reklamácie
- príčina (opodstatnenosť)
- dátum prijatia, dátum odstránenia reklamácie
- náklady
- opakovaná reklamácia



Posúdenie reklamácie uskutoční MK v spolupráci s vedúcim príslušného úseku.

Vedúci v spolupráci s MK na riešenie reklamácie vykoná:

- stanoví postup na identifikáciu nezhôd alebo chýb
- identifikuje nezhody, chyby – meraním, porovnávaním, monitorovaním alebo skúšaním
- porovná výsledky s nezhodami, chybami uvedenými v „Reklamačnom protokole“
- analyzuje a stanoví príčiny vzniku reklamácie
- stanoví spôsob vysporiadania reklamácie
- určí útvar – vinníka, hradiaceho náklady na reklamáciu
- vypracuje písomné stanovisko z posúdenia reklamácie

Stanovisko MK na riešenie reklamácie k predmetnej reklámácii je pre zákazníka konečné a záväzné.

2.2 Vysporiadanie reklamácie

Pri stanovení požiadavky na vysporiadanie reklamovaných produktov môže zákazník uplatniť tieto možnosti:

- a) ak je dodaním nezhodných produktov porušená ZoD, KZ alebo objednávka *podstatným spôsobom*, môže zákazník od ZoD, KZ alebo objednávky odstúpiť:
 - vrátením celej dodávky (ak odstúpi od ZoD, KZ alebo objednávky v plnom rozsahu)
 - vrátením časti dodávky (ak odstúpi od ZoD, KZ alebo objednávky čiastočne)
 - požadovať zľavu z ceny
- b) ak je dodaním nezhodných produktov porušená ZoD, KZ alebo objednávka *nepodstatným spôsobom*, môže zákazník od s.r.o. požadovať:
 - dodanie chýbajúcich produktov, opravu, prepracovanie, resp. dodanie náhradných produktov za reklamované
 - opravu, prepracovanie reklamovaných produktov u zákazníka
 - dohodu o ponechaní reklamovaných produktov u zákazníka a ich použití na iné účely
 - požadovaním zľavy z ceny
- d) okrem nárokov z chýb produktov má zákazník nárok na *zmluvnú pokutu*, ak bola v ZoD, KZ alebo objednávke dohodnutá a na *náhradu škody*, ktorá mu chybnou dodávkou vznikla (napr. mzdy, režia, vynaložená práca, dopravné, uplatnená zmluvná pokuta od zákazníka, to znamená škoda, ktorá vznikla ako dôsledok dodania nezhodného produktu).
- e) zákazník má tiež nárok na náhradu škody za zničenie alebo poškodenie inej veci, ak preukáže, že k jej poškodeniu alebo zničeniu došlo v priamej súvislosti s obvyklým použitím nezhodného produktu.



2.3 Spôsoby vysporiadania reklamácie

a) Pri vysporiadaní reklamácie môžu nastať tieto prípady:

- reklamácia neuznaná, vrátená späť zákazníkovi
- reklamácia uznaná a vysporiadaná podľa požiadaviek zákazníka
- reklamácia čiastočne uznaná, časť vrátená späť zákazníkovi a časť vysporiadaná podľa požiadaviek zákazníka

b) Vysporiadanie nákladov uznaných a čiastočne uznaných reklamácií:

V prípade, že je podozrenie, že reklamáciu zaviniť zamestnanec (resp. zamestnanci), riaditeľ spoločnosti môže stanoviť škodovú komisiu, ktorá rozhodne o vysporiadaní nákladov na reklamáciu.

Škodová komisia rozhodne podľa miery zavinenia zamestnanca (zamestnancov) na vzniku reklamácie, či náklady na reklamáciu bude znášať zamestnanec (resp. zamestnanci), ktorý reklamáciu spôsobil, resp. či náklady na reklamáciu bude znášať naša spoločnosť.

V prípade zavinenia reklamácie zamestnancom (resp. zamestnancami), škodová komisia rozhodne o výške náhrady nákladov (škody) vzniknutých reklamáciou, ako aj o spôsobe úhrady nákladov zamestnancom (resp. zamestnancami).

2.4 Záznam o vybavení reklamácie

MK po vybavení reklamácie doplní reklamačný protokol o spôsobe vybavenia reklamácie.

2.5 Rozbory reklamácií našich produktov

MK vedie evidenciu reklamácií za spoločnosť. Vypracuje rozbor reklamácií za celý rok, ktorý je súčasťou správy preskúmanej manažmentom – Správy z preskúmania SM.

V rozbere sa uvádza:

- zákazník, činnosť, úsek
- počet reklamácií vlastných a reklamácií dodávateľských z toho:
- uznané, neuznané, čiastočne uznané
- náklady na reklamácie vlastné a reklamácie dodávateľské
- druh nezhody, chyby, príčiny reklamácie

2.6 Zdroje zlepšovania

Jedným zo zdrojov zlepšovania sú reklamácie, na základe ktorých sa prijímajú NO a PO. Prijaté NO a PO z reklamácií môžu byť:

- priamo pri zistení nezhody, chyby na produktoch dodávaných do spoločnosti
- na základe výsledkov z rozborov reklamácií produktov dodávaných spoločnosťou

Ak sa v priebehu 6-tich mesiacov vyskytnú 3 a viac reklamácií na ten istý produkt, bude to riešené nápravným opatrením.



2.7 Záručná doba produktov našej spoločnosti

2.7.1 Všeobecne

Vady dodávky a prác na výrobkoch alebo službách musia byť reklamované bez zbytočného odkladu po ich zistení, najneskôr však do konca záručnej doby.

Záručná doba je doba, v ktorej dodávateľ zodpovedá za vady svojich produktov. Zákazník v tejto dobe musí reklamáciu dodávateľovi odovzdať, alebo aspoň odoslať.

Záručná doba plyní od splnenia dodávky, t.j. dňom prevzatia materiálu alebo výrobku.

Podmienky prijatia reklamácie a dĺžka záručnej doby sú určené v ďalšej časti tejto OS podľa jednotlivých produktov a činností spoločnosti.

2.7.2 Opravy vozidiel a vozíkov

Reklamácie na kvalitu prác pri opravách vozidiel a vozíkov, prípadne jednotlivých dielov, ktoré sú predmetom opravy, zákazníci môžu uplatniť do doby uvedenej v KZ, ZoD alebo objednávke.

Predĺženie záručnej doby :

Záručná doba sa môže predĺžiť ak:

- na vozidle (vozíku) bola vykonaná záručná oprava, záručná lehota sa predlžuje o dobu trvania tejto opravy

Záruka zaniká ak:

- bol urobený zásah do opravovaných častí a konštrukcie vozidla
- vozidlo alebo vozík bolo havarované alebo mechanicky poškodené
- neboli dodržané intervaly prehliadok a kontrol vozidla doporučené výrobcom.

Reklamácie sa uplatňujú písomne na tlačive „Reklamačný protokol“ (Príloha č.2), ktoré obdrží:

- 1x zákazník, 1x MK

2.7.3 Stavebné stroje a doprava

Stavebná mechanizácia, s.r.o. poskytuje záruky na práce vykonávané stavebnými strojmi a na poskytnutú dopravu.

Záruka sa vzťahuje na všetky práce a služby, ktoré boli vykonané pre zákazníka.

Odberateľ je povinný reklamáciu uplatniť ihneď a oznámiť písomne do 24 hodín od vzniku udalosti (fax, mail)

Reklamácie sa uplatňujú písomne na tlačive „Reklamačný protokol“ (Príloha č.2), ktoré obdrží:

- 1x zákazník, 1x MK

2.7.4 Medzinárodná kamiónová doprava

Stavebná mechanizácia, s.r.o. poskytuje záruky na prepravu vykonávanú kamiónovou dopravou.



Záruka sa vzťahuje na všetky práce a služby, ktoré boli vykonané pre zákazníka ako aj na prepravovaný tovar.

Odberateľ je povinný reklamáciu uplatniť ihneď a oznámiť písomne do 24 hodín od vzniku udalosti (fax, mail)

Reklamácie sa uplatňujú písomne na tlačive „Reklamačný protokol“ (Príloha č.2), ktoré obdrží:

- 1x zákazník, 1x MK

2.7.5 Stavebný úsek

Stavebná mechanizácia s.r.o. poskytuje záruku na dodávaný materiál a vykonané práce pre zákazníka v súlade s projektovou resp. výrobnou dokumentáciu pre realizáciu stavby.

Reklamácie na kvalitu dodávaných výrobkov, služieb a materiálov naša spoločnosť poskytuje v zmysle Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.

Záručná doba: 36 mesiacov

Reklamácie sa uplatňujú písomne na tlačive „Reklamačný protokol“ (Príloha č.2), ktoré obdrží:

- 1x zákazník, 1x MK

2.7.6 Úsek kovo - plast

Stavebná mechanizácia s.r.o. poskytuje záruku na výrobky úseku kovo - plast.

Reklamácie na kvalitu dodávaných výrobkov a služieb naša spoločnosť poskytuje v zmysle Občianskeho zákonníka a Obchodného zákonníka.

Reklamácie sa uplatňujú písomne na tlačive „Reklamačný protokol“ (Príloha č.2), ktoré obdrží:

- 1x zákazník, 1x MK

V.

SÚVISIACE DOKUMENTY A ZÁZNAMY

1. DOKUMENTY

Dokumenty, na ktoré sú odkazy v tejto smernici a ďalej o dokumenty majúce priamu súvislosť (resp. súčinnosť) so zabezpečovaním činností v tejto smernici popísaných :

- STN EN ISO 9001:2015
- Zákon č. 40/1964 Zb. - Občiansky zákonník
- Zákon č. 513/1991 Zb. - Obchodný zákonník
- Zákon 264/1999 Z.z. - Zákon o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 294/1999 Z.z. - O zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom
- Zákon č. 250/2007 Z.z. - O ochrane spotrebiteľa
- KP č.10 - Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem



- KP č.13 - Nápravné opatrenia, opatrenia na ošetrovanie rizika
- KP č.06 - Nákup a skladovanie
- KP č.07 - Riadenie nezhody, vybavovanie reklamácií

2. ZÁZNAMY

V súvislosti s touto smernicou sa budú používať nasledujúce záznamy

- F-16 Reklamačný protokol
- F-17 Zoznam dodávateľských reklamácií
- F-31 Zoznam odberateľských reklamácií

VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Postupy a zásady stanovené v tejto smernici sú záväzné pre všetkých zamestnancov spoločnosti, ktorí sa akýmkoľvek spôsobom podieľajú na realizácii a zabezpečovaní činností uvedených v smernici.

VII. REVÍZIE

Návrhy na revíziu obsahu tohto dokumentu je oprávnený podávať zamestnanec, ktorému bol pridelený. O obsahu, rozsahu rozhoduje spracovateľ v spolupráci s riaditeľom spoločnosti. Revízie budú zaznamenávané na tlačive „Prehľad revízií“ (Príloha č.6)

VIII. PRÍLOHY

- Príloha č. 1. Evidencia a vybavovanie reklamácií
2. Reklamačný protokol
 3. Reklamačný poriadok pre predaj tovaru
 4. Zoznam dodávateľských reklamácií
 5. Zoznam odberateľských reklamácií
 6. Prehľad revízií

Evidencia a vybavovanie reklamácií

Úsek	Činnosť	Číslo úseku	zodpovedný zamestnanec		
			Prijatie reklamácií	vybavenie	Evidovanie
Stavebné stroje a doprava	vnútroštátna nákladná cestná doprava, práce stavebnými strojmi	01	vedúci úseku	vedúci úseku MK	MK
Opravná činnosť	opravy vozidiel a vozíkov	02	vedúci úseku	vedúci úseku MK	MK
kamiónová doprava	medzinárodná nákladná cestná doprava	04	vedúci úseku	vedúci úseku MK	MK
stavebná činnosť	stavebné práce	06	vedúci úseku	vedúci úseku MK	MK
kovovýroba	kovoobrábanie	07	vedúci úseku	vedúci úseku MK	MK
kovo - plast	výroba plastových výrobkov	09	vedúci úseku	vedúci úseku MK	MK

Reklamačný protokol č. D (O) xx/xx

Dátum zistenia / prijatia reklamácie :	
Dodávateľ :	Odberateľ :
Úsek / zamestnanec / zodpovedný za reklamáciu :	
Predmet / popis reklamácie :	
Stanovisko dodávateľa k reklamáci :	
Stanovisko odberateľa k reklamáci :	
Spôsob vybavenia reklamácie :	
Náklady spojené s vybavením reklamácie :	
Dátum ukončenia reklamácie :	
Reklamáciu vystavil :	
Dňa :	

O – odberateľská reklamácia
D – dodávateľská reklamácia

Za dodávateľa :

.....

Za odberateľa :

Ing. R. Štrauch- konateľ

.....



REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE PREDAJ TOVARU

Stavebná mechanizácia, s. r. o.
Bytčianska 123
010 03 Žilina - Považský Chlmec
IČO : 36397971
DIČ : 2020105769
IČ DPH : SK2020105769

Spoločnosť je zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Žilina, oddiel : S. r. o. vložka č. 12824/L.

Spoločnosť Stavebná mechanizácia, s. r. o. podľa zákona § 14 ods. 1 zákona č.250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č.372/1990 Zb. o priestupkoch vydáva tento

Kontakt : Miloslav Palúch, 0905 243 404, obchod@stavmech.sk, www.stavmech.sk

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1.

Reklamačný poriadok upravuje podmienky a spôsob uplatnenia práva zo zodpovednosti za chybu tovaru, na ktorý bola poskytnutá záruka, ktorý bol zakúpený vo firme Stavebná mechanizácia, s. r. o.

2.

Vymedzenie pojmov

Na účely reklamačného poriadku sa rozumie :

- Predávajúcim Stavebná mechanizácia, s. r. o., IČO:36397971, Bytčianska 123, 010 03 Žilina - Považský Chlmec
- spotrebiteľom osoba podľa osobitného predpisu /§2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisoch.
- produktom tovar, ktorý je predávajúci oprávnený predávať
- miestom uplatnenia reklamácie je f. Stavebná mechanizácia, s. r. o., Bytčianska 123, 010 03 Žilina - Považský Chlmec
- reklamačným protokolom dokument, ktorým spotrebiteľ uplatňuje právo zo zodpovednosti za chybu tovaru.

3.

Zodpovednosť predávajúceho

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi, že tovar ,ktorý si zakúpil :

- má požadovanú kvalitu, rozmer a úžitkové vlastnosti udané predávajúcim.(Zákon č. 264/1999 Z. z. O technických požiadavkách na výrobky a posudzovaní zhody)
- zodpovedá zdravotným a hygienickým podmienkam, ktoré ustanovujú osobitné predpisy,
- predal tovar za cenu uvedenú v cenníku, alebo na základe dohodnutej sumy.

Predávajúci zodpovedá spotrebiteľovi za chyby tovaru, ktoré :

- existovali pri jeho prevzatí
- vznikli v priebehu záručnej doby, ktorú poskytol predávajúci, alebo vyplýva z doby uvedenej v tomto reklamačnom poriadku.

Pri predaji je predávajúci povinný vydať spotrebiteľovi doklad o zakúpení tovaru.



4.

Predávajúci nezodpovedá spotrebiteľovi za chyby tovaru, ktoré :

- nemožno pokladať za chyby, na ktoré sa nevzťahuje záruka podľa odseku 7,
- vznikli po ukončení záručnej lehoty, alebo ktoré spotrebiteľ si uplatnil až po jej uplynutí, alebo vznikli prirodzeným starnutím tovaru / záruka 24 mesiacov/

Predávajúci takisto nezodpovedá za chyby tovaru, kde spotrebiteľ nevie dôveryhodne preukázať zakúpenie tovaru od predávajúceho.

5.

Reklamácia tovaru

- Spotrebiteľ má právo vytknúť chyby tovaru zistenej na ním zakúpenom tovare.
- Chybu tovaru je spotrebiteľ povinný uplatniť bez zbytočného odkladu. Po tom čo mal možnosť prezrieť si tovar, najneskôr do jedného mesiaca odo dňa prevzatia tovaru spotrebiteľom.
Ak spotrebiteľ jeho chybu nevytkne, jeho právo zaniká.
- Ak ide o chybu tovaru, ktorá neexistovala v čase jeho prevzatia spotrebiteľom a vyskytla sa až po jednom mesiaci odo dňa prevzatia tovaru, spotrebiteľ je oprávnený vytknúť chybu tovaru najneskôr však do uplynutia záručnej lehoty.
Ak spotrebiteľ nevytkne chybu tovaru do uplynutia záručnej lehoty, jeho právo zaniká.
Na reklamáciu tovaru, ktorá bola uskutočnená až po uplynutí záručnej lehoty predávajúci neprihliada.
- Predávajúci je povinný spísať o vytknutí chyby reklamačný protokol, ktorý obsahuje jej popis a spôsob vybavenia.

6.

Záruka tovaru

- Predávajúci poskytuje záruku na predávajúci tovar podľa Občianskeho zákonníka 24 mesiacov.
- Záručná lehota začína plynúť dňom prevzatia tovaru od predávajúceho.
- Pri výmene tovaru za nový tovar začne plynúť nová záručná lehota odo dňa prevzatia nového tovaru od predávajúceho.
- Záruka 24 mesiacov platí iba pri montáži zaškolenými firmami.

7.

Vylúčenie záruky tovaru

Záruka sa nevzťahuje na chyby, ktoré po prevzatí tovaru :

- spôsobil spotrebiteľ, alebo iná osoba poškodením tovaru, neodbornou manipuláciou alebo chyby vznikli nezávisle od ich konania " vis major ",
- vznikli nesprávnym spôsobom používania, nedovoleným používaním, alebo používaním na iné účely ako je tovar určený,
- neodbornou montážou
- ak vznikla chyba tovaru vlastnou dopravou a vykládkou zákazníka,
- vznikli ako následok svojvoľných úprav, opráv vykonávaných v rámci reklamačného konania, iných neodborných zásahov a nesprávnym skladovaním, neopatrnou a neodbornou manipuláciou.

8.

Postup pri uplatnení zodpovednosti za chybu tovaru

- Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť zodpovednosť za reklamáciu v mieste uplatnenia reklamácie. Reklamácia je uplatnená dňom úplného a riadneho spísania protokolu o reklamácií a doložením všetkých príslušných dokladov.
- Spotrebiteľ pri reklamácií je povinný predložiť chybný tovar a doložiť doklady o zakúpení tovaru dodací list, faktúru alebo pokladničný bloček.
Ak spotrebiteľ nepredloží doklad, predávajúci je oprávnený spísať protokol o reklamácií, avšak upozorní spotrebiteľa, že reklamačné konanie začne až vtedy, kým nebudú splnené formálne náležitosti reklamácie.



Na odstránenie nedostatkov mu určí predávajúci lehotu max. 3 dni. Ak spotrebiteľ neodstráni tieto nedostatky, predávajúci reklamačné konanie zastaví.

9.

Pri uplatnení reklamácie je zodpovedná osoba povinná spísať reklamačný protokol o reklamácií, ktorý po spísaní spotrebiteľ potvrdí. Jedno vyhotovenie protokolu zostáva spotrebiteľovi .

Predávajúci je povinný spracovávať údaje o ochrane spotrebiteľa / zákon č 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov./

10.

Ak tovar pri reklamácií treba odborne posúdiť, lehota na jej vybavenie nemôže presiahnuť 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Do tejto doby sa nezapočíta doba, ktorú zavinil spotrebiteľ svojim konaním.

11.

Spotrebiteľ má právo žiadať :

Ak ide o odstrániteľnú chybu tovaru :

- predávajúci ju podľa možností odstráni bez zbytočného odkladu, najneskôr však do uplynutia zákonom stanovenej lehoty a na svoje náklady,

Ak ide o neodstrániteľnú chybu tovaru :

- predávajúci vymení tovar za bezchybný, ak chybu nemožno odstrániť a táto chyba bráni riadnemu užívaniu tovaru
- predávajúci poskytol primeranú zľavu z kúpnej ceny tovaru, ak ide o chybu, ktorá nebráni riadnemu užívaniu tovaru.

12.

Ak spotrebiteľovi vznikne povinnosť prevziať tovar od predajcu a spotrebiteľ ho neprevezme v lehote, ktorú mu na to predávajúci určil, predávajúci je oprávnený účtovať skladné v sume 5 € / denne.

Ak spotrebiteľ neprevezme tovar ani po opätovnej výzve, predávajúcemu vznikne právo tovar držať, užívať ho, alebo zaslať spotrebiteľovi na jeho náklady.

13.

Ak predávajúci odstránil chybu tovaru, alebo chybný tovar vymenil za tovar bezchybný podľa tohto reklamačného poriadku, považuje sa reklamácia za vyriešenú.

Vybavenie reklamácie zaznamená do reklamačného protokolu .

Pri vybavení reklamácie predávajúci vydá spotrebiteľovi jedno vyhotovenie reklamačného protokolu s príslušným záznamom.

14.

Vo veciach, ktoré neupravuje tento reklamačný poriadok sa postupuje podľa : Zákon č. 250/2007 Z. z o ochrane spotrebiteľa a o zmene Zákona SNR č.372/1990Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, Občianskym zákonníkom.

15.

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.09.2017

V Žiline, 01.09.2017

Ing. Richard Štrauch

riaditeľ spoločnosti

Zoznam dodávateľských reklamácií za rok

Číslo reklamácie	Dodávateľ	Predmet reklamácie Popis reklamácie	Príčina (opodstatnenosť)	Dátum prijatia Dátum odstránenia	Náklady	Opakovaná reklamácia

Zoznam odberateľských reklamácií za rok

Číslo reklamácie	Odberateľ	Predmet reklamácie Popis reklamácie	Príčina (opodstatnenosť)	Dátum prijatia Dátum odstránenia	Náklady	Opakovaná reklamácia

