



SM 10

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Vypracoval: Ing. R. Štrauch Podpis:
riaditeľ spoločnosti

Schválil: Ing. R. Štrauch Podpis:
riaditeľ spoločnosti

V Žiline dňa 1.10.2019

Účinnosť: **1.10. 2019**

Vydanie: **č. 3**

Výtlačok:

Počet výtlačkov: -

Rozdeľovník:

Originál manažér kvality



Pokyny pre používanie

1. Pridelenie

Smernica „Reklamačný poriadok“ bude pridelená podľa rozdeľovníka.

2. Oboznamovanie

Zamestnanci spoločnosti, ktorých sa táto smernica týka, budú oboznámení s jej obsahom pri vstupnom školení, pri novom vydaní interným školením ISM.

3. Revízie

Vydané revízie tohto dokumentu sa zaznamenávajú v prehľade revízií.

4. Uloženie

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

Smernica je majetkom spoločnosti a nesmie byť zo spoločnosti odnášaná ani odovzďavaná iným osobám.



OBSAH

Pokyny pre používanie	
I.	ÚČEL VYDANIA 4
II.	ROZSAH PLATNOSTI 4
III.	DEFINÍCIA POJMOV A SKRATIEK 4
	1. DEFINÍCIA POJMOV 4
	2. SKRATKY 4
IV.	PROCES REALIZÁCIE REKLAMÁCIE..... 5
	1. REKLAMÁCIA PRODUKTOV DODANÝCH DODÁVATEĽOM A ZÁKAZNÍKOM 5
	1.1 Reklamácie produktov dodaných dodávateľom a zákazníkom 5
	1.2 Identifikácie nezhody, oddelenie, označenie NV 5
	1.3 Reklamovanie nezhodných produktov..... 5
	1.4 Evidencia reklamácií a vybavenie 5
	1.5 Spôsob vysporiadania reklamovaných produktov a postup riešenia sporov 5
	1.6 Rozbory reklamácií materiálu a výrobkov dodaných dodávateľom..... 6
	1.7. Časové intervaly vybavenia reklamácií 6
	2. REKLAMÁCIE PRODUKTOV STAV. MECHANIZÁCIE s.r.o. . ŽILINA UPLATNENÝCH ZÁKAZNÍKOM 6
	2.1 Zásady a pokyny pri uplatňovaní reklamácií 6
	2.2 Vysporiadanie reklamácie 7
	2.3. Spôsoby vysporiadanie reklamácie 7
	2.4 Záznam o vybavení reklamácie 7
	2.5. Rozbory reklamácií našich produktov 7
	2.6. Zdroje zlepšovania 8
	2.7 Záručná doba produktov našej spoločnosti 8
V.	SÚVISIACE DOKUMENTY A ZÁZNAMY 9
	1. DOKUMENTY 9
VI.	ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA 9
VII.	REVÍZIE 9
VIII.	PRÍLOHY 9



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

ISM - integrovaný 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 KP 06 – Nákup a skladovanie. Monitorovanie produktov dodaných do spoločnosti sa vykonáva vo vopred určených priestoroch. Tieto skutočnosti sú popísané v jednotlivých kartách procesov.

1.2 Identifikácie nezhody, označenie nezhodných výrobkov

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 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 (nevhodné balenie, nevhodné uloženie, chyby v údajoch, v množstve výrobkov...) bude nákupca reklamovať nezhodné výrobky u dodávateľa alebo zákazníka.
- zabezpečí zistenie a vyčíslenie výšky škôd vzniknutých v spoločnosti
- 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“.

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

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

MK na základe „Reklamačného protokolu“ reklamáciu zaeviduje do zoznamu dodávateľských reklamácií, kde sú uvedené tieto údaje:

- poradové číslo/rok, druh reklamácie: D (dodávateľská), 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 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 ISM 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 nezhody
- b) 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

1.7 Časové intervaly vybavenia reklamácií

Dodávateľ je podľa Zákona o ochrane spotrebiteľa povinný rozhodnúť o reklamácií 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 SPOLOČNOSTI 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, ktorí o reklamácií informujú manažéra kvality.

Na základe uvedených informácií MK vystaví „Reklamačný protokol“.

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
- požiadavku na vysporiadanie reklamácie

Ak sú vypísané všetky potrebné údaje, MK reklamáciu zaeviduje do zoznamu odberateľských reklamácií, 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 vysporiadania reklamácie, náklady, opakovaná reklamácia



Vedúci príslušného úseku posúdi reklamáciu a 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

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 spoločnosti 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
- c) 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, réžia, vynaložená práca, dopravné, uplatnená zmluvná pokuta od zákazníka, to znamená škoda, ktorá vznikla ako dôsledok dodania nezhodného produktu).
- d) 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 zaviniel zamestnanec, riaditeľ spoločnosti môže stanoviť škodovú komisiu, ktorá rozhodne o vysporiadaní nákladov na reklamáciu.

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

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

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 – Správa z preskúmania ISM.



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. Prijaté NO 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

• *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 plynie od splnenia dodávky, t.j. dňom prevzatia materiálu alebo výrobku.

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

Predĺženie záručnej doby :

Záručná doba sa môže predĺžiť ak na vozidle 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 bolo havarované alebo mechanicky poškodené
- neboli dodržané intervaly prehliadok a kontrol vozidla doporučené výrobcom.

Reklamácie sa uplatňujú písomne na reklamačnom protokole.

Stavebné stroje a doprava

Spoločnosť 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)

Medzinárodná kamiónová doprava

Spoločnosť 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)

Stavebný úsek

Spoločnosť poskytuje záruku na dodávaný materiál a vykonané práce pre zákazníka v súlade s projektovou resp. výrobnou dokumentáciou pre realizáciu stavby.

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

Úsek kovo - plast

Spoločnosť poskytuje záruku na výrobky úseku kovo - plast.

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



V.
SÚVISIACE DOKUMENTY

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 :

- 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 06 - Nákup a skladovanie
- KP 07 - Riadenie nehody, vybavovanie reklamácií
- KP 10 - Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem
- KP 13 - Nápravné opatrenia, opatrenia na ošetrovanie rizika

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 sú oprávnení podávať vedúci zamestnanci. O obsahu, rozsahu rozhoduje spracovateľ v spolupráci s riaditeľom spoločnosti. Revízie budú zaznamenávané v prehľade revízií.

VIII.
PRÍLOHY

Príloha č. 1. Reklamačný poriadok pre predaj tovaru

Prehľad zmien a revízií :

Zmenové konanie sa vykonáva podľa KP 10 – Riadenie dokumentácie, záznamov a noriem.

Revízia číslo	Obsah revízie	Číslo strany	Dátum platnosti	Podpis MK