

Názov procesu:	SK 15 REKLAMAČNÝ PORIADOK
Vlastník procesu:	Ing. Marcel Kučera
Zdroje:	STN EN ISO 9001:2001, STN ISO/ TR 10013
Vstupy:	Legislatíva, obchodný vzťah, zákazník, tovar)
Výstupy:	Uznaná/Neuznaná reklamácia, dokumentácia z reklamačného konania, zákazník
Predchádzajúce procesy:	Predaj tovaru
Nasledujúce procesy:	Spokojnosť zákazníka
Meranie a monitorovanie:	Vyhodnotenie riešenia reklamácií
Súvisiaca dokumentácia:	Legislatíva – Občiansky zákonník, zákon na ochranu spotrebiteľa, SK 04 Riadenie nezhody
Záznamy o kvalite:	Záznamy z reklamácií

!!! Opis činnosti je uvedený na ďalších stranách !!!

Dokument vypracoval: (meno, dátum, podpis)	Ing. Miroslava Madlušková
Dokument schválil: (meno, dátum, podpis)	Ing. Marcel Kučera
Platí od:	01. 07. 2007

Tento dokument je duševným vlastníctvom XEPAP spol. s r.o. Zvolen. Bez písomného súhlasu oprávnených osôb je zakázaná distribúcia a kopírovanie ako celku tak aj častí tohto dokumentu, či už v tlačenej alebo elektronickej podobe.

Vytlačený a neoznačený dokument (číslo výtlačku a originálmi obidvoch podpisov) nie je platný a má len informatívnu hodnotu. Takýto dokument nie je možné používať pre vykonávanie činností zabezpečovaných v súlade s požiadavkami STN EN ISO 9001:2001.

1. Predmet

1.1 Účel

Účelom tohto dokumentu je popísať práva a povinnosti predávajúceho a kupujúceho vo firme **XEPAP spol. s r.o.** (ďalej len spoločnosť).

1.2 Zaradenie dokumentu

Dokument „SK 15 Reklamačný poriadok“ je zaradený do dokumentácie 2. úrovne.

2. Oblasť platnosti

2.1 Platnosť dokumentu

Smernica je platná a záväzná pre všetkých zamestnancov spoločnosti. Táto smernica je viditeľne umiestnená v Predajni spoločnosti XEPAP spol. s r.o. vo Zvolene a je k dispozícii k nahliadnutiu všetkým zákazníkom.

3. Symboly a pojmy

3.1 Definície

3.2 Použité skratky

4 Popis

Právo kupujúceho na reklamáciu chybného tovaru

Ak sa vyskytne na kúpenom tovare chyba, je kupujúci oprávnený uplatniť práva zo zodpovednosti za chyby tovaru (reklamovať ho). Vedúci predajne alebo poverený pracovník je povinný po preskúmaní rozhodnúť o reklamacii ihneď, v zložitých prípadoch do troch dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie chyby. Zákazník môže reklamovaný tovar doručiť na adresu XEPAP, spol. s r.o., Jesenského 4703, Zvolen. Vybavenie však nesmie trvať dlhšie ako 30 (tridsať) dní. Kupujúci nemá nárok na reklamovanie väd, na ktoré bola poskytnutá zľava a o ktorých ho predávajúci informoval.

Zodpovednosť predávajúceho

Pri predaji tovaru občanom predávajúci zodpovedá za to, že tovar má požadovanú akosť, množstvo, mieru a hmotnosť. Musí byť bez väd a musí zodpovedať technickým normám. Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré má predávaný tovar pri prevzatí tovaru a za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej lehote. U vecí už použitých nezodpovedá predávajúci za vady vzniknuté ich použitím, opotrebovaním alebo nesprávnym ošetrovaním.

Miesto reklamácie

Reklamáciu uplatňuje kupujúci v predajni, v ktorej bol tovar kúpený alebo v najbližšej pobočke. Pre účely nákupu cez internet sa predajňou rozumie centrála XEPAP, spol. s r.o., Jesenského 4703, Zvolen a pobočky Bratislava, Pri Šajbách 9455 a Košice,



Jarmočná 2. Kupujúci nákup preukazuje príslušným dokladom o nákupe a ak ide o výrobok s predĺženou záručnou lehotou aj potvrdeným záručným listom. Pri prechodnom zatvorení, príp. zrušení, prevádzkárne sa reklamácie uplatňuje v tej prevádzkárni, ktorá je uvedená na výveske o prechodnom zatvorení príp. zrušení prevádzkarne.

Záručná lehota

Podmienkou uznania reklamácie je, aby bola uplatnená v záručnej lehote. Záručná lehota je 24 (dvadsaťštyri) mesiacov odo dňa prevzatia tovaru kupujúcim. Ak má tovar dlhšiu záručnú lehotu, je predávajúci povinný vydať kupujúcemu pri predaji riadne vyplnený a potvrdený záručný list, v ktorom sú určené podmienky a rozsah tejto záruky. Ak sa reklamácia kupujúceho vybaví výmenou chybného tovaru za bezchybný, platí na nový výrobok záručná lehota od prevzatia nového tovaru. To isté platí, ak dôjde k výmene súčiastky alebo dielca, na ktorý bola poskytnutá záruka.

Odstrániteľné chyby

Za odstrániteľné chyby sa považujú chyby tovaru, ktorých odstránením neutrpí vzhľad, funkcia a akosť tovaru. Ak ide o odstrániteľné chyby, môže kupujúci požadovať:

- a) bezplatné, riadne a včasné odstránenie chýb
- b) výmenu chybnej súčiastky alebo dielca, ak sa chyby týkajú iba súčiastky alebo dielca
- c) výmenu tovaru ak tento ešte nebol použitý

Neodstrániteľné chyby

Ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré bránia tomu, aby sa tovar mohol riadne užívať, môže kupujúci požadovať výmenu chybného tovaru za bezchybný. Pokiaľ výmena chybného tovaru za bezchybný zo strany predávajúceho nie je možná, môže kupujúci požadovať zrušenie zmluvy a vrátenie zaplatenej čiastky.

Vybavenie reklamácie poskytnutím zľavy

Ak kupujúci požiadava o zľavu, môže byť reklamácia vybavená jej poskytnutím. Zľava na tovare je poskytovaná vtedy, ak sa jedná o neodstrániteľné vady, ktoré nebránia riadnemu užívaniu tovaru podľa jeho určenia. Pri určovaní výšky zľavy sa prihliada na rozsah chýb reklamovaného tovaru.

Neopodstatnený výjazd k reklamácií

Pri neopodstatnenom výjazde k reklamácii má predávajúci právo požadovať od kupujúceho poplatok vo výške nákladov spojených s výjazdom. Predávajúci si zároveň vyhradzuje právo nevracať za takýto tovar peniaze a právo nezameniť ho za iný tovar.

5 Prílohy

FSM 15_01