

Spoločnosť : <b>PIVOVAR ILAVA, S.R.O.</b> <b>IČO 316 216 35</b> <b>PIVOVARSKÁ 58, 019 11 ILAVA</b>	Názov: <p style="text-align: center;"><b><i>Reklamačný poriadok</i></b></p>
Typ dokumentu : <b>Organizačná smernica</b>	Číslo dokumentu : <p style="text-align: right;"><b>OrSM – VYR – 1/2008</b></p>

Spracoval : Dátum : Podpis :	Overil : Dátum : Podpis :	Schválil : <b>Ing. Miroslav Gurica</b> Dátum : 25.4.2008 Podpis :
Zmena/dátum :	Pôvodný predpis :	Vydané : <b>1.5.2008</b>

## ***Obsah***

<b>Obsah</b>	<b>2</b>
<b>PRVÁ ČASŤ</b>	<b>3</b>
<b>Úvodné ustanovenia</b>	<b>3</b>
<b>Definície používatých pojmov</b>	<b>3</b>
<b>Používané skratky</b>	<b>4</b>
<b>DRUHÁ ČASŤ</b>	<b>4</b>
<b>Všeobecné podmienky reklamácie</b>	<b>4</b>
<b>Podmienky pre uznanie reklamácie</b>	<b>4</b>
<b>Reklamačné konanie</b>	<b>5</b>
<b>Reklamačné plnenie</b>	<b>5</b>
<b>TRETIA ČASŤ</b>	<b>6</b>
<b>Tlačivo na podanie reklamácie</b>	<b>6</b>
<b>Číselné kódy závad a vysporiadania reklamácie</b>	<b>6</b>
<b>ŠTVRTÁ ČASŤ</b>	<b>8</b>
<b>Zodpovednosť za škody na tovare</b>	<b>8</b>
<b>Platnosť a účinnosť reklamačného poriadku a čas plnenia</b>	<b>8</b>

# PRVÁ ČASŤ

## Úvodné ustanovenia

- 1) **PIVOVAR Ilava, s.r.o.** vydáva na základe ustanovení Zákona č. 513/91 Zb. (Obchodný zákonník) , Zákon o ochrane spotrebiteľa, Zákona o potravinách Zákon o ochrane zdravia ľudí, Potravinového kódexu SR a interných podnikových noriem tento Reklamačný poriadok.
- 2) Účelom Reklamačného poriadku je aplikovať ustanovenia príslušných predpisov uvedených v ods. 1) na osobitné podmienky spoločnosti PIVOVAR Ilava, s.r.o. ( ďalej len „*dodávateľ*“) a stanoviť postup zmluvných strán v obchodnom vzťahu dodávateľa a kupujúceho ( ďalej len „*odberateľ*“ ) pri uplatňovaní reklamácie akosti alebo množstva dodaného tovaru.
- 3) Reklamačný poriadok platí pre dodania tovaru dodávateľom odberateľovi priamo alebo prostredníctvom zmluvného partnera.
- 4) Reklamačný poriadok je záväzný pre dodávateľa aj odberateľa. Odberateľa vyjadruje súhlas s reklamačným poriadkom dodávateľa podpisom obchodnej zmluvy.
- 5) V sporných prípadoch rozhoduje o konečnom vybavení reklamácie reklamačná komisia dodávateľa.

## Definície používatých pojmov

V texte použité pojmy pre účely tejto normy budú mať nasledovný význam :

- 1) **Tovar** je akákoľvek hmotná vec, ktorý dodávateľ predáva odberateľovi
- 2) **Výrobok** je tovar, ktorý vyrába dodávateľ vo vlastných prevádzkach
- 3) **Služba** je súbor činností, ktorý vykonaných dodávateľom alebo jeho zmluvným partnerom pre odberateľa odplatne alebo bezodplatne
- 4) **Dodávka** je ucelený súbor výrobkov, tovarov a služieb, dodaná dodávateľom odberateľovi jednorázovo alebo po častiach, ktorý je položkovite zaznačený na dodacom liste.
- 5) **Reklamácia** je oznámenie odberateľa dodávateľovi, že dodávka má vady kvality alebo množstva.
- 6) **Záručná doba** je obdobie, počas ktorého výrobca zaručuje, že výrobok nezmení svoje kvalitatívne ani kvantitatívne vlastnosti. Vo všeobecnosti je to obdobie od dátumu výroby do dátum minimálnej trvanlivosti výrobku.
- 7) **Výrobná dávka (šarža)** je identifikácia výrobkov, jednoznačne identifikuje výrobné podmienky, za ktorých bol výrobok vyrobený (časové, materiálové a technologické ).
- 8) **Minimálna trvanlivosť** je dátum, najneskôr do ktorého je potrebné výrobok spotrebovať a zároveň je to dátum, v ktorej platí záručná doba.
- 9) **Technická vada** je vada obalu tovaru – chybné uzatvorenie, poškodený obal znemožňujúci použitie výrobku, nesprávny dátum a (alebo) šarža , chýbajúca alebo chybná etiketa.
- 10) **Kvalitatívna vada** je vada výrobku týkajúca sa chuťových, vzhľadových alebo množstevných vlastností výrobku
- 11) **Zjavná vada** je vada tovaru, ktorú možno zistiť pohľadom alebo manipuláciou pri preberaní tovaru
- 12) **Skrytá vada** je vada tovaru, ktorú možno zistiť len po porušení obalu výrobku pred alebo pri jeho použití

- 13) **Čas podania** reklamácie je dátum, kedy bola reklamácia uplatnená odberateľom

### **Používané skratky**

- 1) DL – Dodací list
- 2) FA – Faktúra
- 3) PD – Príjmový doklad prevzatia hotovostnej platby FA

## **DRUHÁ ČASŤ**

### **Všeobecné podmienky reklamácie**

- 1) Reklamáciu je možné uplatniť len na tovar v záručnej dobe.
- 2) Odberateľ je povinný podať reklamáciu v písomnej forme na predpísanom tlačive ( uvedené v Tretej časti ) zaslanom dodávateľovi listom, faxom, e-mailom alebo telefonicky s následným písomným doručením.  
V reklamácií treba uviesť :
  - *dátum*
  - *oberateľská jednotka ,ktorá tovar reklamuje ( ochodné meno, adresa prevádzky, kontaktné údaje, podpis)*
  - *výrobca a dodávateľ tovaru*
  - *ochodný názov tovaru, dátum minimálnej trvanlivosti a šarža*
  - *balenie, výrobné číslo (ak je na obale) a počet kusov*
  - *popis vady reklamovaného tovaru*
  - *spôsob a miesto skladovania*
  - *pri sudových výrobkoch použitý hnací plyn*
  - *meno, kontaktné údaje a podpis osoby, ktorá reklamáciu vystavila*
- 3) Reklamáciu zjavnej vady odberateľ uplatní bezprostredne po zistení vady pri preberaní tovaru, vadný tovar nepreberá a vrátený tovar zaznačí do DL dodávateľa ( podanie osobným doručením )
- 4) Reklamáciu skrytej vady odberateľ uplatní bezprostredne po zistení vady.  
Zabezpečí preukázateľnosť zistenej vady a identifikáciu tovaru podľa pôvodnej etikety, dátumu spotreby a výrobnej dávky až do prevzatia alebo posúdenia reklamovaného tovaru odberateľom
- 5) Pre čas podania reklamácie je rozhodujúcu :
  - a) *pri osobnom doručení – dátum na pečiatke doručenia alebo dátum prevzatia na DL*
  - b) *pri zaslaní faxovom, emailom - dátum odoslania*
  - c) *telefonicky – nasledovný deň po telefonickom oznámení*
- 6) Pravo na reklamáciu zaniká v prípade neoznámenia vady tovaru predpísaním spôsobom alebo v predpísanej dobe a nesprávnou manipuláciou alebo skladovaním reklamovaného tovaru.

### **Podmienky pre uznanie reklamácie**

Aby mohla byť reklamácia uznaná, musia byť bezpodmienečne splnené nasledovné podmienky :

- 1) Skladovacie, dopravné a manipulačné podmienky  
Tovar musí byť všeobecne pri manipulácií, doprave a skladovaní chráneným pred daždom, mrazom a priamym

slnečným pôsobením.

- a) *Skladovacie podmienky : tovar musí byť skladovaný v suchých, čistých a tmavých skladoch bez priameho slnečného svetla, splňajúcich podmienky na skladovanie potravín, pri teplote od +5°C do +25°C , pivo do max. +15°C tak, aby nedochádzalo k deformácií obalu.*
  - b) *Dopravné a manipulačné podmienky : tovar prepravovať vo vozidlách, ktorých nakladná plocha je chránená plachtou alebo skriňou pred poveternostnými vplyvmi, prepravná poloha zvislá, manipulovať len pomocou zodpovedajúcej manipulačnej techniky, pri manipulácii dbať na to, aby neboli poškodené obaly, uzávery a etikety výrobkov*
- 2) Reklamovaný tovar musí byť v originálnom balení
  - 3) Tovar s technickou závadou nesmie byť otvorený
  - 4) V použítom (otvorenom) reklamovanom tovare musí zostať minimálne 80% nespotrebovaného obsahu
  - 5) Podmienky pre sudové nápoje
    - a) *vytláčané len atmosferickým stlačeným vzduchom musia byť spotrebované do 24 hodín po otvorení,*
    - b) *nápoje vytláčane potravinárskymi plynmi musia byť spotrebované do 3 dní po otvorení,*
    - c) *prevádzky výčapu musia dodržiavať zásady čistenia výčapného zariadenia a podmienky čapovania podľa príslušných predpisov*
  - 6) Reklamovaný tovar musí byť skladovaný oddelene od nezávadných výrobkov až do rozhodnutia dodávateľa o ďalšom nakladaní s ním.

#### **Reklamačné konanie**

- 1) Každá prijatá reklamácia je zapísaná v evidencii reklamácií dodávateľa, kde je pridelené číslo, číselný kód reklamácie, reklamovanej vady a vysporiadania reklamácie.
- 2) Reklamovaný tovar je na základe rozhodnutia dodávateľa vyhodnotený priamo u odberateľa povereným pracovníkom alebo stiahnutý od odberateľa pri najbližšom rozvoze tovaru.
- 3) Odberateľ je povinný umožniť dodávateľovi v záujme objektívneho vyhodnotenia reklamácie skontrolovať dodržanie podmienok uznania reklamácie.
- 4) Na základe pokynov dodávateľa je odberateľ povinný reklamovaný tovar odoslať dodávateľovi pri najbližšej dodávke tovaru. Záznam o odoslaní reklamovaného tovaru sa urobí na DL dodávateľa.
- 5) Obal reklamovaného tovaru je považovaný za vrátený obal, pokiaľ nie je ťažko poškodený a nie je ako taký predmetom reklamácie, a je vysporiadaný pri fakturovaní DL, na ktorom je záznam o odoslaní reklamácie.
- 6) Doručeníu reklamáciu vyhodnotí dodávateľ bez zbytočných prietáhov najneskôr do 14 dní od doručenia reklamovaného tovaru
  - a) V prípade neuznanej reklamácie oznámi výsledok dodávateľ odberateľovi písomne s uvedením dôvodu neuznania reklamácie.
  - b) V prípade uznanej reklamácie dodávateľ vykoná reklamačné plnenie :
    - i) len obsah, ak obal bol vysporiadaný podľa odst. 5) tohto článku
    - ii) obsah a obal, ak bol poškodený obal predmetom reklamácie

#### **Reklamačné plnenie**

- 1) Reklamačné plnenie za uznanú reklamáciu bude vykonané výlučne formou dobropisu reklamovaného tovaru.
- 2) Splatnosť dobropisu je totožná so splatnosťou bežnej FA dohodnutej v obchodnej zmluve

## TRETIA ČASŤ

### Tlačivo na podanie reklamácie

<b>PIVOVAR Ilava, s.r.o.</b> Pivovarská 58, 019 11 Ilava IČO : 316 216 35    DIČ: SK2020461421		<b>Reklamačný list číslo :</b>  Dátum vystavenia :	
<b>Konečný spotrebiteľ :</b>			
Názov :		Zodpov. osoba	
Adresa :		Kontaktné údaje	
		Podpis	
<b>Distribútor :</b>			
Názov :		Zodpov. osoba	
Adresa :		Kontaktné údaje	
		Podpis	

#### Reklamovaný tovar :

Obchodný názov tovaru :

Výrobca :

Balenie : 50L  30L  Iné :

Šarža:

Číslo suda:

Min.trvanlivosť do :

Počet ks :

Skladované :

Číselný kód závady :

Tlačný plyn: CO2  Vzduch  Iný  . . . . .

Dôvod reklamácie :

#### Príjem reklamovaného tovaru :

Reklamovaný tovar prijal :

Dátum :

Číselný kód závady :

Číselný kód vyhodnotenia reklamácie :

Vysporiadal :

Dátum :

Kontaktné údaje pre podanie reklamácie alebo získanie informácií o reklamačných podmienkach			
Fax :	+421 42 4464301	e-mail :	<a href="mailto:odbyt@pivovarilava.sk">odbyt@pivovarilava.sk</a>
Telefón :	+421 42 4465582 odbyt, +421 42 4465581 fin.úctareň	web :	<a href="http://www.pivovarilava.sk">www.pivovarilava.sk</a>

## Číselné kódy závad a vysporiadania reklamácie

### Číselné kódy závad:

skupina	kód	názov skupiny závad	popis závady
100	101	Kvalita	Zakalený nápoj
100	102	Kvalita	Zkyslený nápoj
100	103	Kvalita	Plávajúce časti v nápoji
100	104	Kvalita	Refrakcia - nízka
100	105	Kvalita	Refrakcia - vysoká
100	106	Kvalita	Pretlakovaný obsah
100	107	Kvalita	Neštandardná chuť
200	201	Chyba obalu	Chybné tesnenie fitting
200	202	Chyba obalu	Ohnutý fitting
200	203	Chyba obalu	Prasknutý fitting na zvare
200	204	Chyba obalu	Prasknutý sud - dolný zvare
200	205	Chybný obal	Prerazený sud - nie na zvare
300	301	Iné závady	Strieľa pri čapovaní
300	302	Iné závady	Nadmerná penivosť

### Číselné kódy vysporiadania reklamácie:

kód	názov	dobropis	presun
101	Uznaná reklamácia - Výmena tovaru 1	Nie	Áno
200	Uznaná reklamácia - dobropis	Áno	Áno
501	Neuznaná reklamácia - zlé skladovanie	Nie	Nie

## **ŠTVRTÁ ČASŤ**

### **Zodpovednosť za škody na tovare**

- 1) Zodpovednosť za škodu na tovare prechádza na odberateľa :
  - a) prevzatím tovaru na rampe predávajúceho, v prípade vlastnej dopravy kupujúceho
  - b) prevzatím tovaru na rampe kupujúceho, v prípade dopravy zabezpečenej dodávateľom
- 2) Odberateľ je povinný pri prevzatí skontrolovať dodané množstvo a stav preberaného tovaru a podpisom DL potvrdiť prevzatie nepoškodenej a úplnej dodávky tovaru a prevziať príslušné doklady k tovaru (FA,DL,PD).

### **Platnosť a účinnosť reklamačného poriadku a čas plnenia**

- 1) Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom vydania.
- 2) Účinnosť pre kupujúceho nadobúda dňom podpísania kúpnej zmluvy a tvorí jej prílohu.
- 3) Reklamáciu výrobkov dodávateľa dodaných prostredníctvom zmluvných partnerov dodávateľa je potrebné podávať prostredníctvom zmluvných partnerov.
- 4) Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeny a aktualizáciu reklamačného poriadku aj počas trvania zmluvného vzťahu.
- 5) Aktuálne znenie reklamačného poriadku zašle dodávateľ na požiadanie odberateľa v písomnej alebo elektronickej podobe, prípadne ho môže odberateľ bezplatne získať na web stránkach dodávateľ
- 6) Kontaktné údaje dodávateľa ohľadne reklamácií:
  - a) tel. +421 42 4465582 odbyt, +421 42 4465581 fin.účtaren
  - b) fax +421 42 4464301
  - c) e-mail : [odbyt@pivovarilava.sk](mailto:odbyt@pivovarilava.sk) , [pivovar@pivovarilava.sk](mailto:pivovar@pivovarilava.sk)
  - d) web stránky : <http://www.pivovarilava.sk>

V Ilave dňa 25.4.2008

---

Ing. Miroslav Gurica, konateľ