

REKLAMAČNÝ PORIADOK Flinstone partners, s.r.o

účinný od 2.06.2006

Flinstone partners, s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 56, 821 05 Bratislava, IČO: 35935804 zapísaná v obchodnom registri OS Bratislava, oddiel s.r.o., vložka 36069/B vydáva v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a zákona č. 250/2007 Z.z.. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov tento

Reklamačný poriadok

Článok I. Úvodné ustanovenia

Reklamačný poriadok upravuje rozsah zodpovednosti spoločnosti Flinstone partners, s.r.o. za vady pri predaji tovaru. Stanovuje základné zásady a princípy pri uplatňovaní práv fyzických a právnických osôb vyplývajúcich z väd tovaru, zakúpeného od Flinstone partners, s.r.o..

Článok II. Výklad základných pojmov

Pre účely tohto Reklamačného poriadku sa rozumie:

Výrobca - producent hotových výrobkov, ktoré sú súčasťou sortimentu spoločnosti.

Predávajúci - fyzická alebo právnická osoba, ktorá tovar predáva.

Odberateľ - právnická osoba, ktorá u výrobcu tovar zakúpila.

Distribútor - právnická osoba, ktorá tovar odobrala od odberateľa a postúpila ho na ďalší predaj.

Kupujúci - fyzická alebo právnická osoba, ktorá si u výrobcu, odberateľa, príp. distribútora tovar zakúpila.

Zákazník - odberateľ, distribútor, kupujúci.

Reklamovateľ - fyzická, príp. právnická osoba, ktorá uplatňuje reklamáciu.

Predaj tovaru - činnosť, ktorej predmetom je realizácia kúpnej zmluvy (písomnej alebo ústnej) medzi výrobcom a odberateľom, odberateľom a distribútorom, distribútorom a kupujúcim, príp. výrobcom a odberateľom, odberateľom a kupujúcim.

Faktúra – platobný doklad, prostredníctvom ktorého výrobca účtuje odberateľovi cenu za predaný tovar.

Reklamácia – uplatnenie práva kupujúceho u odberateľa, príp. distribútora a návazne odberateľa u výrobcu. Môže byť namierená voči kvalite výrobku, rozsahu plnenia kúpnej zmluvy, kvality obalu, vzhľadu výrobku.

Reklamačný zápis – doklad, ktorým sa uplatňuje reklamácia.

Dobropis – platobný doklad, ktorý slúži na finančné vysporiadanie reklamácie.

Originálne balenie – balenie výrobku, ktoré je predmetom reklamácie, druhom, odtieňom a balením zodpovedá reklamovanému tovaru a kupujúci v ňom neuskutočnil žiadny zásah (riedenie, tuženie, zmiešavanie a pod.)

Referenčná vzorka – vzorka, ktorá je skladovaná u výrobcu pre potreby reklamácie a bola odobraná z predmetnej výrobnej šarže pri výrobe. Slúži ako kontra vzorka pre porovnanie so vzorkou reklamovaného tovaru.

Výrobná šarža – číselný údaj, ktorý slúži na identifikáciu výrobku.

Technická dokumentácia – dokumentácia, ktorá sa viaže k danému výrobku (podniková norma, technický list, etiketa).

Článok III. Rozsah zodpovednosti

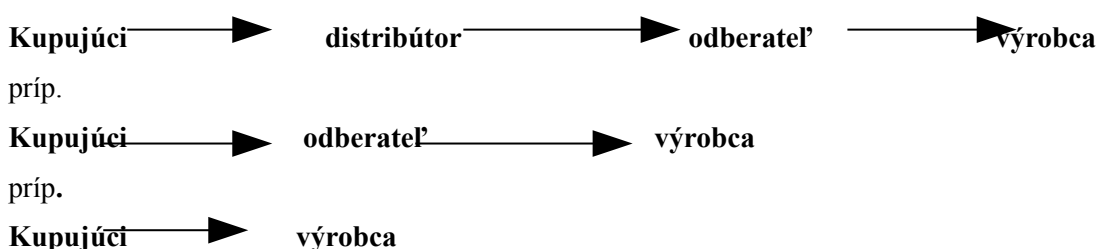
1. Výrobca zodpovedá odberateľovi za druh, množstvo, kvalitu, balenie tovaru, ktorý predáva v prípade, že:
 - množstvo a druh tovaru je rozdielne oproti dohodnutým zmluvným podmienkam;
 - kvalita výrobku nezodpovedá podmienkam príslušnej podnikovej (štátnej) normy, príp. technickej dokumentácie vydanéj pre daný výrobok;
 - k poškodeniu balenia preukázateľne došlo u výrobcu, pred odovzdaním zásielky zákazníkovi, resp. na prepravu;
 - kvalita výrobku nebola spôsobená neodborným používaním a zásahom zákazníkov, resp. tretích osôb (akákoľvek úprava výrobku pred a pri aplikácii nad rámec doporučení uvedených v technickej dokumentácii na výrobok);
 - boli dodržané predpísané aplikačné podmienky pre daný výrobok uvedené v technickej dokumentácii;
1. Podľa odst. 1) bude výrobca postupovať aj u väd tovaru, ktoré sa stanú zjavné až po určitom čase, najneskôr však v záručnej dobe stanovenej výrobcom.
2. Za škody spôsobené nesprávnou aplikáciou výrobku zodpovedá kupujúci, príp. aplikačná firma, ktorá nátery realizovala.
3. Odberateľ a distribútor nie sú oprávnení uznať kupujúcemu reklamáciu bez predchádzajúceho písomného stanoviska výrobcu, ibaže by odškodnili kupujúceho bez následného uplatnenia nároku a požadovania odškodnenia od výrobcu.
4. Nebezpečenstvo škody na tovare prechádza na zákazníka v čase, keď prevezme tovar od predávajúceho.
5. Predávajúci nezodpovedá za vady tovaru, o ktorých zákazník v čase kúpy vedel alebo s prihliadnutím na okolnosti, za ktorých sa kúpa realizovala musel vedieť.

Článok IV.

Právo na uplatnenie reklamácie, spôsob a miesto uplatnenia, lehoty na uplatnenie

1. Každý zákazník má právo na uplatnenie reklamácie.
2. Každá reklamácia smerujúca voči množstvu, kvalite tovaru a obalov, značeniu, bude prijatá a vybavená v súlade s ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
3. Každá reklamácia musí byť uplatnená písomne prostredníctvom reklamačného zápisu, ktorý musí obsahovať:
 - a) čas a miesto spísania zápisu,
 - b) meno, priezvisko a podpis minimálne jednej nestrannej osoby, ktorá sa zúčastnila na spísaní zápisu, s uvedením jeho dátumu narodenia a funkcie(nestrannou osobou nesmie byť blízka osoba, resp. zamestnanec uplatňovateľa reklamácie).
 - c) dátum odoslania výrobkov, dátum ich dodania
 - d) presný názov reklamovateľa, u fyzický osôb: meno, priezvisko, dátum narodenia, bydlisko, u právnických osôb údaje v súlade so zápisom v obchodnom registri: obchodné meno, sídlo, IČO
 - e) čísla faktúr a dodacích listov,
 - f) opis výrobkov, značenie, balenie, výrobnú šaržu, stav výrobkov, ako boli uschované a v potrebných prípadoch i stav ich použitia,
 - g) množstvo (objem) a opis preverených výrobkov s presným uvedením počtu (objemu) tých, pri ktorých boli zistené vady,
 - h) dátum zistenia chýb výrobkov a mená osôb, ktoré ich zistili,
 - i) presný opis chýb s uvedením ich technických príčin, poprípade častí, ktoré chýbajú,
 - j) požadovaný nárok z väd tovaru - prejav odberateľa, či chybné výrobky prijíma na plnenie zmluvy alebo či požaduje náhradné plnenie, ak požaduje zľavu - výšku požadovanej zľavy a jej odôvodnenie

- k) do akej miery výrobky nevyhovujú zmluvným podmienkam, štátnym štandardom, technickým normám, technickým podmienkam alebo vzorkám.
- l) Pri kvalitatívnych vadách musí byť vždy odobratá vzorka. Vzorka sa odoberie v troch exemplároch v prítomnosti osôb, ktoré sa zúčastnia na spísaní zápisnice. Tieto osoby sa podpíšu na vzorkách alebo na štítku. Jednu zo vzoriek si ponechá reklamovateľ, dve odovzdá zároveň so zápisnicou a reklamáciou dodávateľovi.
- m) ak sa objavia skryté vady až po prevzatí, musí byť spísaná zápisnica o vadách do 5 dní po ich zistení, najneskoršie však do posledného dňa záručnej doby
4. Ak sú obidve strany v tom istom mieste, je reklamovateľ povinný vyzvať predávajúceho na účasť v spísaní zápisnice o vadách. Inak má reklamovateľ - odberateľ túto povinnosť, len ak ide o závažný prípad reklamácie (kedy hodnota reklamovaného tovaru presiahne 166,- Eur a škoda spôsobená výrobkom presiahne 332.- Eur v jednotlivom prípade).
5. Zvlášť vypísať reklamačný zápis na reklamáciu od kupujúceho a zvlášť vypísať reklamačný zápis, ak reklamáciu uplatňuje priamo odberateľ (ide o dva rôzne prípady, ktoré sa nedajú riešiť spoločne).
6. Reklamácie uplatňovať v nasledovnom slede v závislosti od toho, kde bol tovar zakúpený:



Tento postup musí byť zachovaný, aby nedochádzalo k zbytočným priesťahom najmä pri finančnom vysporiadaní reklamácií.

7. Lehota na uplatnenie reklamácie: Reklamáciu kvality a poškodeného tovaru je nutné uplatniť bez zbytočného odkladu. Reklamáciu množstva a druhu zakúpeného tovaru je nutné uplatniť najneskôr do 14 dní od jeho prevzatia.

Článok V.

Lehota na vybavovanie reklamácií, práva vyplývajúce z kladne vybavenej reklamácie

1. Pre vybavovanie reklamácií platia zákonom stanovené lehoty t.j. bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od dňa doručenia reklamácie.
2. V prípade, že je reklamácia oprávnená, je výrobca povinný:
 - vystaviť dobropis na reklamovaný tovar,
 - v prípade dokázaných a uznaných vzniknutých škôd súvisiacich s reklamáciou tieto taktiež uhradiť

Článok VI.

Záverečné ustanovenia

- (1) Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 02.06.2006.
- (2) Reklamačný poriadok je k dispozícii zákazníkom pri predaji tovaru v predajných miestach Flinstone partners, s.r.o.
- (3) Vzájomné vzťahy medzi výrobcom a zákazníkmi, ktoré nie sú upravené týmto Reklamačným poriadkom sa riadia v zmysle všeobecných právnych predpisov, najmä Obchodným a Občianskym zákonníkom.

Bratislava, 13.04.2006

Príloha č. 1: reklamačný zápis

Flinstone partners, s.r.o.
 Jozef Fúry
 konateľ spoločnosti

REKLAMAČNÝ ZÁPIS

Dátum, čas a miesto spísania:.....

Reklamáciu uplatňuje: fyzická osoba: Meno, priezvisko, dátum narodenia,
bydlisko :

Právnická osoba: Obchodné meno, sídlo,IČO.....

Reklamovaný tovar.....

Dodané množstvo..... Reklamované množstvo.....

Výrobná šarža..... Dátum dodania.....

Dodací list..... Faktúra

Spôsob uschovania výrobku.....

.....

Popis vady.....

.....

.....

Vadu zistil..... Dňa.....

Požadovaný spôsob vysporiadania (výmena, dobropis, zľava)

.....

.....

V prípade uplatňovania zľavy:

Výška požadovanej zľavy.....

Odôvodnenie.....

.....

.....

Nestranné osoby:

meno a priezvisko.....Dátum narodenia.....

bydlisko..... príp. funkcia.....

V prípade odberu vzoriek:

Mená prítomných osôb.....

.....

Zápisnica spísaná dňa.....

Dátum odoslania reklamovaného tovaru.....