



PREFA invest, a.s.

Smernica S - 04-16

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Schválenie		Vypracoval	Preveril	Schválil
	Pozícia	Zmocnenec pre kvalitu	Ekonomický riaditeľ	Výkonný riaditeľ
	Meno	Jana Avramová	Dana Karcolová	Ing. Milan Duhár, MBA
	Dátum	31.08.2016	02.09.2016	02.09.2016
	Podpis			

Číslo výtlačku: 1

História zmien dokumentu

Revízia	Dátum	Krátky popis zmeny



PREFA invest, a.s.

Distribučný list dokumentu

Výtlačok číslo	Umiestnenie / vlastník výtlačku
1.	Kancelária OMM
2.	Server PREFA invest, a.s./PREFA ISO
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Pozn.: Distribúcia ďalších výtlačkov musí byť schválená RS spoločnosti PREFA invest, a.s.
Zmenové konanie dokumentu riadi Zmocnenec pre kvalitu



PREFA invest, a.s.

OBSAH

1. Účel
2. Použité skratky
3. Zodpovednosti a právomoci
4. Popis činností a zabezpečenia
 - 4.1 *Zodpovednosť za vady*
 - 4.2 *Záručná doba*
 - 4.3 *Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady*
 - 4.4 *Reklamačné nároky*
 - 4.5 *Vysporiadanie reklamácií*
 - 4.6 *Rozbor reklamácií*
 - 4.7 *Prejednanie škôd*
 - 4.8 *Rozbor reklamácií*
5. Súvisiace predpisy
6. Zmeny
7. Prílohy
 - č. 1 Zápisnica z reklamačného konania
 - č. 2 Oboznamovací list dokumentu



PREFA invest, a.s.

1. ÚČEL

Táto organizačná smernica (ďalej len S) je súčasťou dokumentácie systému manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001. Stanovuje postup činností, zodpovednosti a súvisiace predpisy, pojednáva osobitné obchodné záväzkové vzťahy medzi zákazníkom, objednávateľom a zhotoviteľom.

Upriamená je na zodpovednosť predávajúceho a zhotoviteľa za vady tovaru a diela a právo zo zodpovednosti za vady, ktoré má zákazník.

Stanovuje postup pri uplatnení svojich práv poškodenej zmluvnej strane.

Dokumentácia systému manažérstva kvality je nevyhnutným podkladom pre zabezpečenie dosiahnutia cieľov kvality, kvality výrobkov a spokojnosti zákazníkov.

Smernica platí pre všetky úseky spoločností PREFA invest, a.s. odo dňa účinnosti a je záväzná pre všetkých zamestnancov spoločností PREFA invest, a.s..

2. SKRATKY

S	smernica
SMK	Systém manažérstva kvality
RS	riaditeľ spoločnosti
ÚN	úsek nákupu
MTZ	materiálno-technické zabezpečenie
VÚ	výrobný úsek
EÚ	ekonomický úsek
PÚ	personálny úsek
OMM	oddelenie monitorovania a merania
OÚ	obchodný úsek
ZoD	zmluva o dielo
PP	pracovný postup

3. ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI

Všetci zamestnanci uvedených spoločností sú pri činnostiach súvisiacich s reklamáciou materiálu, výrobku alebo služby povinní postupovať v zmysle tejto OS:

Vedúci všetkých úsekov zodpovedajú za:

- dodržiavanie tejto organizačnej smernice,
- preukázateľné oboznámenie zamestnancov (ktorí používajú túto OS) s touto OS.

Zamestnanci zodpovedajú za:

- zaobchádzanie s OS tak, aby nedošlo k strate alebo poškodeniu,
- dodržiavanie tejto OS.



PREFA invest, a.s.

Zamestnanci majú právomoc iniciovať nápravu, resp. zmenu tejto OS.

4. POPIS ČINNOSTI A ZABEZPEČENIA

4.1 Zodpovednosť za vady

Nasledovné ustanovenia platia pre nákup materiálu a predaj výrobkov.

- 1) Predávajúci zodpovedá za vady tovaru, ktoré sú známe pri prevzatí kupujúcim, resp. ktoré sa vyskytli v záručnej dobe.
Zodpovedá za akosť, množstvo, druh, balenie, doklady potrebné na jeho používanie. Tovar musí zodpovedať záväzným technickým normám, výrobnou dokumentáciou, kvalite, resp. dohodnutým podmienkam v ZoD, nesmie mať právne vady.
Pri tovare predanom za nižšiu cenu predávajúci nezodpovedá za vadu, pre ktorú bola dojednaná nižšia cena.
- 2) Zhotoviteľ zodpovedá za vady predmetu diela, ktoré sú známe pri jeho prevzatí objednávateľom ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí predmetu diela v záručnej dobe.
Zodpovedá, že dielo bude zhotovené podľa záväzných technických noriem, dodanej výrobnou, projektovou dokumentáciou, resp. dohodnutých technických podmienok v zmluve o dielo.
Predmetom diela je výrobok alebo služba.

4.2 Záručná doba

- 1) Záručná doba výrobkov spoločnosti je dvadsaťštyri mesiacov a pri zrealizovaných stavbách dvadsaťštyri mesiacov, ak nie je v ZoD, resp. objednávke uvedené inak.
- 2) Záručná doba začína plynúť od dňa prevzatia výrobku alebo služby. Pri ZoD začína plynúť záručná doba dňom prebratia diela, pokiaľ nie je uvedené inak.

4.3 Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady

Zákazník (odberateľ) pri vadnom plnení uplatňuje svoje právo zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby reklamáciou. Vady je potrebné reklamovať ihneď pri ich zistení, najneskôr však do uplynutia záručnej doby.

4.4 Reklamačné nároky

Zodpovednosť predávajúceho za vady, na ktoré sa vzťahuje záruka za akosť nevzniká, ak tieto vady boli spôsobené po prechode nebezpečenstva škody na tovare vonkajšími udalosťami a nespôsobil ich predávajúci alebo osoby, s pomocou ktorých predávajúci plnil svoj záväzok.



PREFA invest, a.s.

Nárokmi zo zodpovednosti za vady výrobku alebo služby nie je dotknuté právo na náhradu škody, prípadne dohodnutú zmluvnú pokutu v ZoD.

Nároky z vád tovaru pri podstatnom porušení zmluvy.

1. Ak je dodaním tovaru s vadami porušená zmluva podstatným spôsobom, môže kupujúci:
 - a.) požadovať odstránenie vád dodaním náhradného tovaru za vadný tovar, dodanie chýbajúceho tovaru,
 - b.) požadovať odstránenie vád opravou tovaru, ak sú vady opraviteľné,
 - c.) požadovať primeranú zľavu z kúpnej ceny
 - d.) požadovať vrátenie tovaru
2. Voľba medzi týmito nárokmi z vád tovaru patrí kupujúcemu len ak ju oznámi predávajúcemu vo včas zaslanom oznámení vád alebo v poskytnutej primeranej dodatočnej lehote. Uplatnený nárok nemôže kupujúci zmeniť bez súhlasu predávajúceho. V opačnom prípade má nároky z vád tovaru ako pri nepodstatnom porušení zmluvy.
3. Ak sa však ukáže, že vady tovaru sú neopraviteľné alebo že s ich opravou by boli spojené neprimerané náklady môže kupujúci požadovať dodanie náhradného tovaru, ak o to predávajúceho požiada bez zbytočného odkladu po tom, čo mu predávajúci oznámil túto skutočnosť.

Nároky z vád pri nepodstatnom porušení zmluvy

1. Ak je dodaním tovaru s vadami zmluva porušená nepodstatným spôsobom, môže kupujúci požadovať:
 - a.) dodanie chýbajúceho tovaru a odstránenie ostatných vád tovaru
 - b.) zľavu z kúpnej ceny
2. Ak kupujúci požaduje odstránenie vád tovaru, nemôže pred uplynutím dodatočnej primeranej lehoty na odstránenie vád uplatniť iné nároky z vád tovaru, okrem nároku na náhradu škody.
3. Ak predávajúci neodstráni vady tovaru v tejto lehote môže kupujúci uplatniť nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo od zmluvy odstúpiť, na čo však musí predávajúceho vopred upozorniť.
4. Pokiaľ kupujúci neuplatní nárok na zľavu z kúpnej ceny alebo neodstúpi od zmluvy podľa predchádzajúceho odseku, je predávajúci povinný dodať chýbajúci tovar. Ostatné vady je povinný odstrániť podľa svojej voľby opravou tovaru alebo dodaním



PREFA invest, a.s.

náhradného tovaru, zvoleným spôsobom odstránenia väd však nesmie spôsobiť kupujúcemu vynaloženie neprimeraných nákladov.

4.5 Vysporiadanie reklamácií

1) Uplatnené našou spoločnosťou:

- a) pri vadnom plnení tovaru alebo služby, resp. plnení diela reklamáciu uplatňuje oddelenie zásobovania, alebo oddelenie, na ktorého účet bol dodaný, pričom k reklamačnému konaniu, podľa charakteru vady, si prizýva odborných zástupcov spoločnosti,
- b) podľa povahy a charakteru vady (do sumy 300 €) sa môže z reklamačného konania vyhotoviť zápisnica (príloha č. 1)

Z: vedúci MTZ

2) Reklamácie uplatnené voči našej spoločnosti:

- a) obchodné oddelenie, podľa charakteru reklamovaných väd, o došlej reklamácií informuje vedúceho oddelenia monitorovania a merania, dohodne postup vybavovania, v prípade potreby zúčastní sa reklamačného konania,
- b) z reklamačného konania vyhotovujú zápisnicu (príloha č. 1),
- c) všetky reklamácie uplatnené voči našej spoločnosti budú centrálné evidované na oddelení monitorovania a merania (na serveri Prefa ISO v Databáze opatrení a zlepšovania),
- d) obchodné oddelenie zodpovedá za splnenie záväzkov dohodnutých v reklamačnom konaní (odstránenie väd, dobropis, náhradné plnenie a pod.).

Z:vedúci OMM , obchodný riaditeľ
v spolupráci s obchodným oddelením

4.6 Rozbor reklamácií

Po každom reklamačnom konaní vykoná vedúci OMM s výrobným riaditeľom v spolupráci s majstrami výroby rozbor reklamovaných väd za účelom ich odstránenia v ďalšej výrobe. Tieto budú zaevidované v „Databáze opatrení a zlepšovania“ .

Z: vedúci OMM

4.7 Prejednanie škôd

V prípade, že reklamácia je oprávnená a spoločnosti z titulu poskytnutej zľavy, opravy výrobkov a nedorobkov, náhradného plnenia a pod., dôjde ku škode, túto prejednáva vedenie spoločnosti, pričom k prejednaniu si prizýva zodpovedných zamestnancov spoločnosti. Toto sa uskutočňuje v zmysle S č. 02-16 „Pracovný poriadok“ .

Z: vedenie spoločnosti



PREFA invest, a.s.

4.8 Rozbor reklamácií OMM

Oddelenie monitorovania a merania vždy ku koncu roka predkladá vedeniu spoločnosti rozbor reklamácií uplatnených voči spoločnosti. Rozbor reklamácií je súčasťou „správy preskúmania vedením“.

Z: vedúci OMM

5. SÚVISIACE PREDPISY

- Zák. č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník
- Zák. č. 47/1992 Zb. Občiansky zákonník

6. ZMENY

Podnety na zmeny podávajú zainteresovaní zamestnanci. O obsahu, rozsahu rozhoduje spracovateľ v spolupráci so zmocnencom pre kvalitu. O koordinácii zmien rozhoduje zmocnenec pre kvalitu, zmeny schvaľuje riaditeľ spoločnosti a vydáva ich ZPK.

7. PRÍLOHY

- Príloha č. 1 Zápisnica z reklamačného konania
- Príloha č. 2 Oboznamovací list dokumentu

Zápisnica z reklamačného konania, spísaná dňa v

Prítomní: Predávajúci (zhotoviteľ):

.....
zastúpený:

.....
Zákazník (objednávateľ):

.....
zastúpený:

Predmetom reklamačného konania bolo doriešenie reklamácie zákazníka (objednávateľa)
zn. zo dňa, na tovar (dielo), podľa objednávky (ZoD)

č.

Zákazník (objednávateľ) reklamuje:

.....
.....
.....

Po spoločnej obhliadke reklamovaného výrobku (služby) zástupcovia zmluvných strán
konštatujú tento stav:

.....
.....
.....

Reklamačné požiadavky zákazníka (objednávateľa)

.....
.....
.....

Stanovisko predávajúceho (zhotoviteľa)

.....
.....
.....

Záver

.....
.....

Dátum:

Za predávajúceho(zhotoviteľa):

Za zákazníka (objednávateľa):

Vysporiadanie reklamácie:

.....
Za predávajúceho (zhotoviteľa)

Dňa:
F_046/rev.00

