

**LABAŠ s.r.o. Textilná 1, 040 12 Košice
„Veľkoobchod s potravinami“**

REKLAMAČNÝ PORIADOK
Platnosť od: 20.9.2005

I. DEFINÍCIA POJMOV

- 1.1. Pojmom „**kupujúci**“ sa rozumie podnikateľ v zmysle Obchodného zákonníka v platnom znení, ktorý nakupuje tovar v spoločnosti Labaš s.r.o..
- 1.2. Výrazom „**dodávateľ**“ sa rozumie výrobca alebo dovozca tovaru, ktorého tovar spoločnosť LABAŠ s.r.o. predáva.
- 1.3. „**Tovarom**“ sa rozumie akýkoľvek výrobok, ktorý je zaradený v ponukovom sortimente spoločnosťou LABAŠ s.r.o.
- 1.4. „**Zjavnou vadou**“ tovaru alebo obalu sa rozumie zjavné poškodenie tovaru, prípadne vada rozpoznateľná voľným okom a zistiteľná pri preberaní tovaru.
- 1.5. „**Skrytou vadou**“ sa rozumie vada zistiteľná až pri otvorení obalu, prípadne používaní tovaru.

**II. REKLAMÁCIA ZJAVNÝCH VÁD ZISTENÝCH
PRI PREBERANÍ TOVARU**

2.1. Povinnosti kupujúceho pri preberaní tovaru:

Kupujúci je povinný podľa obchodného zákonníka skontrolovať si všetok tovar pri jeho preberaní s náležitou starostlivosťou a uplatniť si reklamácie týkajúce sa množstva dodaného tovaru, ako aj zjavných väd tovaru u spoločnosti LABAŠ s.r.o.. Ak si kupujúci tovar neskontroluje alebo nezariadi, aby sa skontroloval v čase dodania tovaru, nemôže si uplatniť nároky zo zjavných väd tovaru, nároky z nesprávneho množstva, druhu, či varianty tovaru zistených neskôr.

2.2. Nedostatky zistené pri preberaní tovaru:

2.2.1. Bolo dodané iné množstvo tovaru ako je uvedené v dodacom doklade.

2.2.2 Bolo dodané iné množstvo tovaru ako je uvedené na objednávke kupujúceho.

2.2.3. Došlo k zámene tovaru – t.j. bol dodaný iný druh tovaru, tovar inej hmotnosti ako je uvedené na dodacom doklade.

2.2.4 Tovar, alebo jeho obal vykazuje zjavné vady kvality.

2.2.5. Tovar je po záručnej dobe – zjavná vada tovaru.

2.2.6 Tovar je nesprávne označený prípadne absenuje povinné označenie tovaru (chýba označenie dátumu výroby alebo spotreby, chýba označenie krajiny pôvodu, obal výrobku nie je

opatrený slovenským textom o vlastnostiach a charaktere výrobku, spôsobe jeho použitia, nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia) – zjavná vada v označení.

2.3. Postup pri reklamácií nedostatkov zistených pri prevzatí tovaru:

2.3.1. Reklamáciu nedostatkov zistených pri preberaní tovaru **rieši kupujúci priamo s dopravcom** pri dovoze tovaru a na oddelení sklad - servis pri vlastnej doprave.

2.3.2. Pri prevoze tovaru všetky nedostatky zistené pri preberaní tovaru a uvedené v bode 2.2. tohto reklamačného poriadku uvedie kupujúci a dopravca, ktorý tovar kupujúcemu dodal **na dodacom liste** (napr. chýbali 3 kartóny Extra Špeciál 250g). K zápisu na dodací doklade doplní kupujúci aj dopravca svoje čitateľné napísané meno, priezvisko a podpis (kupujúci aj svoju pečiatku).

2.3.3. Okrem označenia vád na dodacom doklade, vystaví dopravca kupujúcemu aj **reklamačný lístok** (ďalej len „RL“) podľa priloženého formulára, v ktorom uvedie všetky náležitosti. Iba kompletne vyplnený RL môže byť podkladom pre ďalšie vybavenie reklamácie. Reklamačný lístok podpíše kupujúci aj dopravca, pričom k podpisu uvedie svoje meno a priezvisko a kupujúci aj pečiatku. Do RL môže kupujúci aj dopravca doplniť svoje vyjadrenie k reklamácií. Reklamačný lístok sa vyplní dvojmo – jedno vyhotovenie pre kupujúceho a jedno pre spoločnosť LABAŠ s.r.o..

2.3.4. V prípade zjavne vadného tovaru **uvedie kupujúci v RL spôsob vysporiadania reklamácie, ktorý požaduje** (výmena tovaru za bezvadný alebo vystavenie dobropisu). Výmena tovaru za bezvadný sa uskutoční pri najbližšom závoze kupujúcemu.

2.3.5. Na základe reklamačného lístku a upraveného dodacieho dokladu **vybaví reklamáciu oddelenie sklad - servis** výmenou tovaru za bezvadný alebo vystavením dobropisu, ktorý bude zákazníkovi doručený poštou (resp. s najbližšou faktúrou ak to bude skôr) a to **najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.

2.3.6. Zjavné vady, ako aj zámenny tovaru, nedodanie správneho množstva a druhu tovaru, uplatnené zákazníkom neskôr (t.j. nie pri preberaní tovaru) budú vybavené spoločnosťou LABAŠ s.r.o. len v tých prípadoch, keď jasne a dôvodne preukáže, že tieto vady mal tovar v čase preberania tovaru od dopravcu spoločnosti LABAŠ s.r.o..

III. RIEŠENIE SKRYTÝCH ZÁVAD

Skryté vady – vady, ktoré nebolo možné zistiť pri prebierke tovaru (napr. vady v obsahu výrobku, nefungujúci rozprašovač pri lakoch,...)

3. Postup pri uplatnení skrytých vád:

3.1. Skryté vady oznámi kupujúci obchodnému zástupcovi spoločnosti LABAŠ s.r.o. alebo priamo na oddelení sklad - servis, ktorí s kupujúcim vyplnia RL. Riadne vyplnený RL podpíše kupujúci aj obchodný zástupca, pričom k podpisu uvedie svoje meno a priezvisko a kupujúci aj pečiatku.

3.2. V prípade, že reklamácia bude uznaná, uvedie kupujúci v RL spôsob vysporiadania reklamácie, ktorý požaduje (výmena tovaru za bezvadný, vystavenie dobropisu).

3.3. Reklamačný lístok sa vyplní dvojmo – jedno vyhotovenie pre kupujúceho a jedno pre spoločnosť LABAŠ s.r.o.

3.4. Odvoz vadného tovaru zabezpečí obchodný zástupca buď osobne (pri kusových množstvách) alebo prostredníctvom dopravcu (pri kartónových množstvách) pri najbližšom závoze kupujúcemu.

3.5. Výmenu vadného tovaru za bezvadný, prípadne vystavenie dobropisu zabezpečí spoločnosť LABAŠ s.r.o. najneskôr do 30 dní odo dňa uznania reklamácie. V prípade, že obchodný zástupca reklamáciu kupujúceho neuzná a kupujúci nebude súhlasiť s takýmto postupom, ide o sporný prípad, ktorý sa rieši podľa článku IV. tohto reklamačného poriadku.

IV. RIEŠENIE SPORNÝCH PRÍPADOV

4.1. Akýkoľvek sporný prípad, ktorý sa nepodarilo vyriešiť hore opísaným postupom bude riešený individuálne vedúcim oddelenia sklad - servis na základe reklamačného lístku.

4.2. Oddelenie sklad - servis spoločnosti LABAŠ s.r.o. má v sporných prípadoch rozhodujúcu právomoc a kompetenciu prípad definitívne rozhodnúť.

4.3. Oddelenie sklad - servis spoločnosti LABAŠ s.r.o. sa k prípadu záväzne písomne vyjadrí do 30 – tich kalendárnych dní od uplatnenia reklamácie a v prípade uznania reklamácie, bude vysporiadaná najneskôr v lehote ďalších 30 dní odo dňa uznania reklamácie.

4.4. LABAŠ s.r.o. nezodpovedá za škody spôsobené chybnou manipuláciou s tovarom u kupujúceho ani za poškodenie tovaru, ku ktorému došlo v prevádzkach kupujúcich.

4.5. Kupujúci má právo domáhať sa riešenia sporných otázok reklamácie súdnou cestou.

V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Zákazníkom zistené nedostatky, je potrebné bezodkladne nahlásiť telefonicky na oddelenie sklad - servis spoločnosti LABAŠ s.r.o.

Tovar omylom vyfakturovaný alebo omylom objednaný môže zákazník vrátiť spoločnosti Labaš s.r.o. hneď pri dodávke tovaru prepravcom. Z predchádzajúcich dodávok môže tovar vrátiť len so súhlasom oddelenia sklad - servis, alebo so súhlasom obchodného zástupcu. Pracovník oddelenia sklad – servis môže dať súhlas na stiahnutie tovaru aj po telefonickej konzultácii. Predávajúci nezodpovedá za vady spôsobené najmä nesprávnym skladovaním tovaru, v rozpore s podmienkami, ktoré upravujú jeho uskladnenie (napr. vlhké, prašné, či inak nevhodné prostredie).

Vodič (prepravca) môže stiahnuť tovar z predchádzajúcej dodávky len po odsúhlasení reklamácie pracovníkom oddelenia sklad – servis, alebo obchodným zástupcom spoločnosti LABAŠ s.r.o., ktorý odsúhlasí reklamáciu potvrdením reklamačného listu svojím podpisom a razítkom.

Kontaktná osoba:

LADISLAV Kišš

Vedúci skladu a oddelenie servisu

Mobil.: 0902 990 906

Tel.: 055/ 7832 540

Fax.: 055/ 7832 541

LABAŠ s.r.o.