



## **Reklamačný poriadok spoločnosti Bramac – strešné systémy, spol. s r.o.**

**Spoločnosť Bramac – strešné systémy, spol. s r.o., rozlišuje reklamácie v troch hlavných skupinách:**

- 1.) Dopravný zlom zistený pri prijatí tovaru**
- 2.) Dopravný zlom vo vnútri palety zistený až po rozbalení tovaru**
- 3.) Technické reklamácie (chyba z výroby, zlá pokládka)**

*Pozn. pre bod 1 a 2.:*

V skupine dopravných zlomov bol tovar vyrobený v poriadku, k poškodeniu došlo výhradne z titulu dopravy alebo manipulácie.

*Pozn. pre bod 3.:*

V skupine technických reklamácií sa jedná o výrobné vady s následným poškodením, alebo nefunkčnosť z titulu neodbornej pokládky.

### **Postup riešenia reklamácií:**

#### **1.) Dopravný zlom zistený pri preberaní tovaru:**

- Prepravca (vodič) zodpovedá za naložený tovar. Vodič má povinnosť kontrolovať tovar pri nakládke, na prípadné poškodenie má ihneď upozorniť a žiadať o výmenu zisteného poškodeného tovaru. Týmto je zaistené, že zo skladu firmy Bramac je expedovaný tovar bez poškodenia. Pri kontrole tovaru sa musia dodržiavať bezpečnostné zásady platné na skladovacích plochách spoločnosti Bramac.
- Ak sa zistí pri prijímaní tovaru (na sklad obchodníka, na stavbu apod.) viditeľne poškodený tovar, je povinný príjemca (skladník, obchodník, pokrývač, koncový zákazník) za prítomnosti vodiča spísať „**Zápis o škode**“ a nechať si ho vodičom podpísať. Vodič má právo do zápisu uviesť svoje pripomienky aj nesúhlas. Pokiaľ vodič odmietne spísať zápis, môže príjemca odmietnuť tovar prevziať. Vyplnený a podpísaný Zápis o škode príjemca pošle na zákaznícke oddelenie (Supply Chain Management- SCM) firmy Bramac. Zákaznícke oddelenie vystaví zákazku na nový tovar zdarma a vzniknutú škodu rieši s prepravcom.



- Ak zistí príjemca (obchodník, skladník, pokrývač, zákazník) viditeľne poškodený tovar **bez spísania zápisu o škode**, firma Bramac ani prepravca **nenesie žiadnu zodpovednosť** za poškodený tovar. Firma Bramac v takomto prípade **nezaistí žiadnu náhradu tovaru** a všetku zodpovednosť na vzniknuté škody nesie samotný príjemca.

## 2.) Dopravný zlom vo vnútri palety, zistený až po rozbalení.

- Ak zistí príjemca (obchodník, pokrývač, koncový zákazník) na sklade alebo na stavbe poškodený tovar vo vnútri palety:
  - a) **v prípade dodávky 18 paletovým kamiónom** - v objeme nad 100 ks základnej škridly 1/1 z celej dodávky
  - b) alebo **v prípade dodávky menšej ako 18-paletovým kamiónom** – v hodnote viac ako 4% z ceny materiálu betónového tovaru v jednej dodávke

...a požaduje jeho náhradu, kontaktuje oblastného manažéra firmy Bramac. Ten následne rozhodne o ďalšom postupe.

- V prípade, ak obchodný partner má na základe zmluvy priznaný reklamačný rabat vo výške 1% z obratu a rozsah poškodeného tovaru bude pod uvedené limity v odsekoch 2.a) a 2.b), tomuto firma Bramac novú náhradu odmietne.
- Prípady, ak sa vyskytnú v jednej objednávke poškodené množstvá nad uvedené limity v odsekoch 2.a) a 2.b), budú riešené individuálne tak, že reklamované množstvo do 1% bude nahrádzať obchodný partner a zostatok bude riešiť spoločnosť Bramac.

## 3.) Technické reklamácie

- **V prípade reklamácií sa reklamujúci (koncový zákazník, pokrývačská firma, alebo iný subjekt) obracia** podľa platného Občianskeho zákonníka (ďalej len OZ - zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov) a Zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa **na obchodného partnera, cez ktorého bol materiál predávaný**. Kompetentný pracovník zmluvného obchodného partnera reklamáciu prijme a následne upovedomí príslušného oblastného manažéra spoločnosti Bramac o prijatej reklamácií.



- Oblastný manažér spoločnosti Bramac kontaktuje reklamujúceho, zistí základné informácie a dohodne si s ním termín obhliadky. Zároveň ho upozorní **na potrebu preukázať sa záručným listom a nadobúdacími dokladmi**. Taktiež si dohodne možnosť výmeny škridiel ako vzoriek pre potrebu testovania - podľa toho, či má reklamujúci náhradné škridly alebo nie.
- Oblastný manažér na obhliadke spíše potrebný zápis, spraví fotodokumentáciu, prípadne odoberie zo strechy vzorky (ak je to nutné pre ďalší postup a posúdenie) a následne rozhodne podľa svojich kompetencií o riešení.
- V prípade uznanej reklamácie a dodania tovaru bude obchodný partner upovedomený o konečnom riešení príslušným oblastným manažérom.

V Ivanke pri Nitre, dňa 1.6.2012