	REKLAMAČNÍ ŘÁD			Ř– 04
	Vydání 1	Revize	0	1/2

Dle tohoto reklamačního řádu fy **Rawet s.r.o.**, dále jen dodavatele, se po dobu jeho platnosti řídí reklamační řízení mezi ním a zákazníky, které se týká jim dodaného zboží.

1. REKLAMAČNÍ ŘÁD

- 1.1. Každá reklamacie se vyřizuje zásadně v reklamačním řízení. Toto řízení zahajuje dodavatel na návrh zákazníka na základě předaného reklamovaného zboží spolu s vyplněným reklamačním listem (může být nahrazen jakoukoliv písemností obsahující náležitosti uvedené v bodě 2.1.3). Na základě předaného zboží a reklamačního listu zapíše příslušný pracovník přebírající reklamacii do knihy reklamací a přidělí pořadové číslo. (Pokud je předána jiná písemnost vyplní reklamační list.)
- 1.2. Reklamační řízení končí rozhodnutím o vyřízení reklamacie. Toto rozhodnutí vyznačí dodavatel do reklamačního listu. Rozhodnutí musí být vydáno do 30-ti dnů od obdržení reklamované zboží. Uzná-li reklamacii za oprávněnou musí rozhodnutí obsahovat návrh na způsob vyřízení reklamacie.
- 1.3. Je-li pro posouzení reklamacie nutné zpracování posudku třetí stranou, přerušuje se po dobu jeho zpracování 30-ti denní lhůta pro vyřízení reklamacie.
- 1.4. Posouzení třetí nezávislou stranou si může ve lhůtě stanovené reklamačním řádem vyžádat jak zákazník, tak dodavatel.

2. PODMÍNKY REKLAMACE


2.1. Kvalitativní reklamacie

- 2.1.1. Reklamacii lze uplatnit vždy, vykazuje-li dodané zboží funkční, vzhledové, nebo jiné vady, ať skryté nebo zjevné, které zabraňují jeho užívání k účelu, ke kterému bylo výrobcem určeno a kterého by jinak při použití zboží bezvadného bylo dosaženo.
- 2.1.2. Při zjištění této vady na zboží, zákazník neprodleně předá toto zboží dodavateli
 - ◆ prostřednictvím zástupce dodavatele
 - ◆ zásilkou na adresu Rawet s.r.o., Čapkova 22, 678 01 Blansko (zboží zaslané na dobírku společnost nepřejímá)
 - ◆ osobně
- 2.1.3. Spolu se zbožím musí být sděleny následující informace
 - ◆ identifikace reklamujícího vč. jména osoby odpovědné za vyřízení
 - ◆ popis a kód reklamovaného zboží
 - ◆ množství reklamovaného zboží
 - ◆ popis vady reklamovaného zboží
 - ◆ kopie Osvědčení o jakosti nebo číslo daňového dokladu pořízení zboží
- 2.1.4. Reklamacii na vadné zboží, které není fyzicky předáno k posouzení nelze vyřídit. Vadné zboží je zapotřebí vrátit (je-li to možné) v originálním balení. Jinak je nutné dbát na řádné zabalení. Reklamacie zboží zjevně poškozeného špatným zabalením na straně odběratele nebude uznána.
- 2.1.5. Nárok na uplatnění reklamacie zaniká pokud bylo zboží poškozeno:
 - ◆ běžným opotřebením
 - ◆ nadměrným zatěžováním
 - ◆ mechanickým poškozením
 - ◆ používáním zboží v podmínkách mimo rozsah použití

2.2. Kvantitativní reklamacie

2.2.1. osobní převzetí zboží:

Při osobním převzetí zboží je přebírající povinen zkontrolovat množství a sortiment přebíraného zboží podle faktury (dodacího listu). Správnost přebíraného zboží potvrdí svým podpisem na faktuře (dodacím listu). Pokud následně zjistí odběratel rozdíl, není již dodavatel povinen reklamacii uznat jako oprávněnou.

	REKLAMAČNÍ ŘÁD			Ř– 04
	Vydání 1	Revize	0	2/2

2.2.2. *zasílání zboží dopravcem*

Pokud není zboží odebráno osobně, rozumí se převzetím okamžik převzetí zásilky od přepravce (Česká pošta, přepravní služba). Při převzetí zásilky od přepravce je třeba ihned při doručení zkontrolovat, zda počet kartonů souhlasí s počtem na přepravním listu a zda-li zásilka nebyla násilně otevřena nebo poškozena

V případě, že při detailní kontrole zásilky zjistí zákazník jakýkoliv rozdíl mezi fakturou (DL) a skutečně dodaným zbožím, je povinen toto ihned – nejpozději do 24 hodin od převzetí zboží, oznámit dodavateli prostřednictvím vyplněného reklamačního listu (faxem, e-mailem). Pokud tak neučiní, dodavatel není povinen případnou pozdější reklamaci uznat jako oprávněnou.

3. NÁHRADA ŠKODY

- 3.1. Oprávněná reklamáce bude vyřízena výměnou, opravou reklamovaného zboží nebo případně vrácením peněz (dobropisem).

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Reklamační řád je platný od data podpisu jednatelem společnosti a účinný dnem, kdy byl zveřejněn vyvěšením v místě prodeje zboží u dodavatele a zveřejněn na internetových stránkách www.rawet.cz.
- 4.2. Každá reklamáce se posuzuje podle reklamačního řádu platného v době převzetí reklamované dodávky zákazníkem nebo prvním přepravcem.

V Blansku dne 20.7.2005

Jednatel společnosti : Ing. Ivan Mrázek