
 OLD HEROLD® DISTILLERY SINCE 1886	REKLAMAČNÝ PORIADOK	Označenie dokumentu: REKPO- MK-01-02
		Strana : 1/3



Reklamačný poriadok - veľkoobchodní zákazníci

Vypracoval: Július Prekop Dňa: 27.1.2020	Overil: Ing. Lenka Ďurechová Dňa: 27.1.2020	Schválil: Ing. Martin Spurný Dňa: 27.1.2020
--	---	---

	REKLAMAČNÝ PORIADOK	Označenie dokumentu: REKPO- MK-01-02
		Strana : 2/3

ÚVOD


Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti odberateľa pri uplatňovaní zodpovednosti za vady tovaru (liehoviny, destiláty, lieh) vyrobeného a dodaného spoločnosťou OLD HEROLD, s.r.o. nad rámec Obchodného zákonníka, zákona o potravinách a Potravinového kódexu SR (v platnom znení).

Reklamáciu na tovar vyrobený v spoločnosti OLD HEROLD, s.r.o. si môže za dodržania nasledovných podmienok uplatniť len priamy odberateľ, ktorý sa preukáže dokladom, že tovar nakúpil v spoločnosti OLD HEROLD, s.r.o..

- **Pri preberaní tovaru je odberateľ povinný:**
Prevziať a preveriť tovar dodaný v množstve a druhu podľa dodacieho listu (resp. faktúry). V prípade zistenia zjavnej vady na tovare má odberateľ právo odmietnuť prijatie poškodeného tovaru alebo balenia tovaru napr. poškodenie obalu.
- **Podmienky skladovania a manipulácia**
Tovar je potrebné skladovať v suchých miestnostiach chránených pred účinkami slnečného žiarenia za dodržania relatívnej vlhkosti vzduchu maximálne 80 %. Skladovacia teplota je stanovená od +5°C do +30°C. Tovar sa nesmie skladovať v horizontálnej polohe.
- **Záručná doba tovaru**
Pri dodržaní skladovacích podmienok ručí spoločnosť OLD HEROLD, s.r.o. za kvalitu tovaru neobmedzene.
- **Spôsob uplatnenia reklamácie**
Kvalitatívne a množstevné vady, ktoré z prevádzkových dôvodov nemôžu byť zistené ihneď pri preberaní dodávky resp. sú zistené až po otvorení obalových jednotiek, oznámi odberateľ predávajúcemu ihneď po zistení telefonicky alebo písomne (aj emailom).
Poverený zástupca spoločnosti OLD HEROLD, s.r.o. v čo najkratšom čase po nahlásení reklamácie navštívi odberateľa, u ktorého sa nachádza reklamovaný tovar. Reklamovaný tovar sa musí vždy preveriť u odberateľa, u ktorého sa zistila vada na tovare.

Spoločnosť OLD HEROLD, s.r.o. si vyhradzuje právo kontroly dodržiavania skladovacích podmienok u odberateľa.

- **Požadované údaje pri reklamacii:**
Reklamáciu je potrebné uplatniť písomnou formou, tzv. Reklamačným listom, pričom tento doklad musí obsahovať nasledovné údaje:
 - názov odberateľa,
 - obchodný názov tovaru, ktorého sa reklamácia týka, vrátane obsahu alkoholu (stupňovitosť) a veľkosti balenia (objem liehoviny),
 - dátum dodávky, číslo daňového dokladu (daňového listu, resp. faktúry),
 - popis vady (dôvod reklamácie),
 - dátum uplatnenia reklamácie,
 - reklamované množstvo, kusy,
 - podpis vodiča, obchodného zástupcu, alebo inej zodpovednej osoby spoločnosti OLD HEROLD, s.r.o., ktorá reklamovaný tovar prevzala, na znak súhlasu s uvedenými údajmi.

	REKLAMAČNÝ PORIADOK	Označenie dokumentu: REKPO- MK-01-02
		Strana : 3/3

▪ **Ostatné požadované doklady**

Okrem uvedených údajov je nutné k reklamácii, podľa druhu vady, priložiť:

- identifikačné doklady – dodací list, resp. faktúra
- v prípade reklamácie rozbitých alebo nedoplnených tovarov – rozbitý alebo nedoplnený obal s neporušeným uzáverom fľaše s nalepenou daňovou značkou,
- v prípade chýbajúceho spotrebiteľského balenia v skupinovom balení tovarov – obal skupinového balenia,
- v prípade reklamácie kvality tovaru – reklamovaný tovar (s neporušeným uzáverom), resp. ďalšie balenie tovaru z reklamovanej výrobnéj dávky.

▪ **Postup vybavenia reklamácie**

Kontakt s odberateľom pri riešení reklamácie zabezpečuje referent predaja obchodného útvaru, ktorý písomne (email, poštou) oznamuje odberateľovi prevzatie reklamácie a spolu s prílohami odberateľovi oznamuje aj spôsob vybavenia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie je 30 kalendárnych dní od jej prijatia.