

Reklamačný protokol



Názov firmy	Miesto, dátum

Vyplní zákazník

Správa o poškodení, nedostatočnej dodávke tovaru z FV / DL č.:

P.č.	Názov výrobku - tovaru	Veľkosť (mm x mm)	Množstvo	Dôvod reklamácie	Podrobnosti
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Ďalšie pripomienky	
--------------------	--

Dôvod reklamácie: **V** - Chybný rozmer, vrtanie, výrez atď., **D** - poškodené pri preprave, **Z** - poznámky zákazníka, **X** - iné

.....
Podpis osoby, ktorá reklamáciu podáva

Vyplne Krysztal s.r.o.

Poznámky vodiča	
-----------------	--

Číslo reklamačí	Dátum
-----------------	-------

Komentár:	Uznávanie reklamačí:
	Ano / Nie

.....
Podpis zamestnanca Krysztal s.r.o.

Reklamačný protokol

1. Kupujúci má nárok na reklamáciu s výhradou, že chyba alebo nedostatok vznikli alebo boli zistené pri dodávke tovaru a, že sú na strane Dodávateľa.
2. Kupujúci je povinný vykonať kvalitatívnu a kvantitatívnu kontrolu tovaru bezodkladne po jeho dodaní. Všetky reklamácie spojené s množstvom a aj viditeľnými chybami a nedostatkami tovaru je Kupujúci povinný prihlásiť počas preberania tovaru. Na tento účel by mal Kupujúci alebo ním poverená osoba vyplniť „Reklamačný protokol“. V protokole sa uvádza popis stavu dodaného tovaru vrátane druhu a miest poškodenia, množstva chýb a nedostatkov, a tento stav by mal pri dodávke potvrdiť vodič Dodávateľa. Nevyhnutné je vyhotovenie fotodokumentácie chybného tovaru.
3. Podanie reklamácie skrytých chýb a nedostatkov, ktorých zistenie nie je možné v momente prevzatia tovaru by sa malo konať v lehote 3 dní od dátumu zistenia poškodenia alebo nedostatku, ale najneskôr do 30 dní od dátumu dodávky tovaru. Kupujúci podáva reklamácie písomne vyplnením dokumentu „Reklamačný protokol“ a odoslanie ho Dodávateľovi.
4. Nedodržanie Kupujúcim termínov na podávanie reklamácie podľa ods. 2 a 3 spôsobí, že reklamácia nebude Dodávateľom riešená.
5. Kupujúci pri prihlasovaní prípadných reklamácií je povinný predstaviť: dôvod (príčinu) reklamácie, číslo objednávky a dátum dodania tovaru, názov reklamovaného skla podľa označenia Dodávateľa (č. faktúry alebo dokumentu potvrdzujúceho vydanie zo skladu), veľkosť reklamovaného tovaru a jeho množstvo. Reklamovaný tovar nesmie Kupujúci spracovávať (napr. rezať, brúsiť a pod.), v opačnom prípade sa reklamácia nebude riešiť.
6. V prípade poškodenia alebo rozbitia tovaru počas transportu alebo v prípade zistenia vady skleného prvku alebo iného prvku dodaného Dodávateľom a zistenia, že za tieto chyby zodpovednosť znáša Dodávateľ, jeho zodpovednosť je obmedzená len na dodanie tovaru, skleného prvku alebo iného prvku bez chýb bez krytia dodatočných nákladov.
7. Do momentu konečného riešenia reklamácie je Kupujúci povinný uschovávať reklamovaný tovar riadne a tak, aby znemožnil vznik prípadných nedostatkov a poškodení, ale maximálne 21 dní od dátumu dodávky. Dodávateľ si vyhradzuje právo vykonať analýzu a prehliadku reklamovaného tovaru.
8. V prípade každej reklamácií základný pre jej riešenie Dodávateľom je dokument „Reklamačný protokol“ vyhotovený zástupcom Dodávateľa a aj fotodokumentácia vyhotovená priamo po udalosti zástupcom Dodávateľa alebo Kupujúceho, ktorému táto činnosť bola zverená.
9. V prípade pozitívneho riešenia reklamácie je Dodávateľ povinný dodať na miesto poškodeného tovaru bezchybný a nepoškodený tovar v lehote neprekročujúcej dobu realizácie pôvodnej objednávky alebo do momentu vyhotovenia upravených dokumentov.
10. Dodávateľ môže zastaviť realizáciu reklamačných nárokov Kupujúceho do momentu uhradenia ním všetkých platieb po splatnosti.