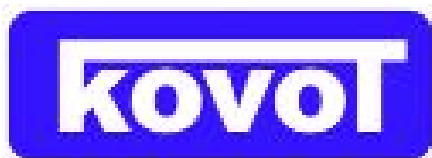


PRACOVNÁ INŠTRUKCIA

Identifikačné číslo :	PI-P6-2	Účinnosť od:	16.6.2016
Výtlačok číslo:		Číslo vydania:	4
Počet strán:	3	Stav:	Vydaná



REKLAMAČNÝ PORIADOK

	Priezvisko a meno	Dátum	Podpis
Spracoval:	Ing. Ľudovít Kmec, CSc.	19.4.2016	v.r.
Preskúmal:	Ing. Ľudovít Kmec, CSc.	19.4.2016	v.r.
Schválil:	František Jendroľ	20.4.2016	v.r.

1. Predmet

Táto pracovná inštrukcia upravuje spôsob a konkrétny postup pri riešení reklamácií. Týka sa spracovaného kovového šrotu a akumulátorových batérií, ktoré predávajúci predal kupujúcim. Pri reklamáciách zákazníka sa postupuje v súlade s týmto reklamačným poriadkom, za podmienky dodržania zákonných ustanovení a práv kupujúcich.

PI je vykonávacím predpisom pre proces definovaný v SK-V11-1 Riadenie nezhody v prípade nezhody v obchodnom vzťahu.

2. Oblasť platnosti

Táto PI je záväzná pre pracovníkov KOVOT s.r.o. podieľajúcich sa pri predaji kovového šrotu a autobatérií. Na rozdiel od iných dokumentov systému riadenia a zabezpečenia kvality je Reklamačný poriadok obsiahnutý v tejto PI, uvoľnený k verejnej publikácii pre zákazníkov.

3. Skratky

FSM	formulár systému manažérstva
OZ	obchodná zmluva
SK	smernica kvality
SKS	špecifikácia kovového šrotu
SMK	systém manažérstva kvality

Zákazník - externá právnická alebo fyzická osoba, kupujúca tovar alebo službu za zmluvne dohodnutých podmienok.

4. Popis

Výstupom procesu je riadená služba na verifikáciu a prípadne odstránenie vzniknutej nezhody. Zákazník je o reklamačnom poriadku informovaný prostredníctvom osvedčenia o kvalite cez formulár FSM-P5-2_9 a s jeho znením sa môže zoznámiť na webovej stránke www.kovot.sk alebo priamo na výkupnom a predajnom mieste v sídle firmy.

PRACOVNÁ INŠTRUKCIA	PI-P6-2
Reklamačný poriadok	Strana 2 z 3

4.1 Postup pri riešení reklamácií

KOVOT s.r.o. zabezpečuje výrobu a predaj produktov v komodite kovového triedeného odpadu, kovových neželených odliatkov a poskytuje služby v kvalite podľa normy EN ISO 9001:2015, kde je riziko reklamácie minimálne.

V prípade, že by k tomu došlo, reklamácie sa vybavujú podľa okolností buď v areáli **KOVOT s.r.o., Vavrečka 467, 029 01 Vavrečka**, u zákazníka alebo elektronickou a písomnou poštou. K reklamácií je potrebné vždy predložiť adekvátny doklad o tom, že reklamovaný výrobok bol vyrobený v KOVOT s.r.o. (zasielací list, preberací protokol fotodokumentácia) a môže sa týkať výhradne kvality, rovnorodosti alebo rozmermi s odchýlkami od špecifikácii kvality určenej v Osvedčení o kvalite. Záručná doba sa poskytuje v zmysle zákona podľa typu produktu.

Reklamáciu môže prijať, každý zamestnanec, ktorý ju čo v najkratšom čase odovzdá na konateľovi, ktorý posúdi alebo nechá posúdiť opodstatnenosť reklamácie formulárom FSM-P11-2_1 Protokol o nezhode (Reklamačný protokol). Konateľ, alebo určený zástupca firmy kontaktuje zákazníka na určenie postupu odstránenia reklamácií čo v najkratšom čase. Po odstránení reklamácie zapíše, spôsob riešenia reklamácie do formulára ako aj nechá si potvrdiť zákazníkom vyriešenie reklamácie, pričom ak je možné označí príčinu. Po ukončení reklamácie formulár založí k agende obchodného prípadu. Ak reklamácia nebola vybavená ihneď, predávajúci oznámi zákazníkovi spôsob vybavenia reklamácie, a to najneskôr v lehote do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

4.2 Druhy reklamácií a ich vybavenie

Pokiaľ zákazník nahlási rozdiel medzi daňovým dokladom a dodaným tovarom (v druhu alebo v množstve pred protokolárnym prevzatím) alebo nedostal so zásielkou správne vyplnený daňový doklad a zasielací list je povinný ihneď o tom informovať KOVOT s.r.o.

Pokiaľ tak neurobí, vystavuje sa nebezpečenstvu, že mu neskoršia prípadná reklamácia nebude uznaná.

4.3. Zánik reklamácie

Nárok na uplatnenie reklamácie zaniká v nasledujúcich prípadoch:

- poškodenie na kvalite a množstve tovaru pri preprave (tieto škody je nutné riešiť s dopravcom pri prebratí tovaru),
- tovar bol poškodený živlami (oheň, voda, mráz, blesk a iné),

4.4 Práva zákazníka

Zákazník má nasledovné práva:

- pri chybách tovaru, ktoré sú odstrániteľné a zákazník si ich uplatní v priebehu preberacieho procesu, má právo na to, aby bola chyba bezplatne, riadne a včas odstránená. Predávajúci je povinný chybu bez zbytočného odkladu odstrániť. Namiesto odstránenia chyby môže zákazník požadovať výmenu tovaru alebo ak sa chyba týka len súčasti tovaru, výmenu tejto súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť chyby. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia chyby vymeniť poškodenú vec za bezchybnú.
- Pri chybách, ktoré nemožno odstrániť a ktoré bránia tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez chýb, má zákazník právo na výmenu veci (predávajúci je povinný vec vymeniť) alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny (predávajúci je povinný vrátiť zákazníkovi zaplatenú kúpnu cenu).

Právo na výber možnosti má zákazník:

- ak je chyba odstrániteľná, avšak pre opätovné vyskytnutie sa chyby po oprave (aspoň dve predchádzajúce opravy rovnakej chyby) alebo pre väčší počet chýb (v dobe uplatnenia reklamácie má tovar súčasne aspoň tri rôzne odstrániteľné chyby) nemôže zákazník tovar riadne užívať, má právo na výmenu výrobku alebo právo od zmluvy odstúpiť a požadovať vrátenie kúpnej ceny,
- rovnaké práva ako pri chybách, ktoré nemožno odstrániť má zákazník i v prípade, že oprava chybného tovaru nebola vykonaná v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie,

PRACOVNÁ INŠTRUKCIA	PI-P6-2
Reklamačný poriadok	Strana 3 z 3

- ak ide o neodstrániteľné chyby, ktoré ale nebránia riadnemu užívaniu veci, má zákazník právo na primeranú zľavu z ceny výrobku podľa charakteru chyby. Predávajúci je povinný poskytnúť zľavu z ceny, resp. vrátiť časť už zaplatenej kúpnej ceny.

5. Súvisiaca dokumentácia

PK-00 Základná časť príručky
PK-01 Organizačná schéma
PK-02 Mapa procesov
PK-03 Popis procesov
PK-04 Matica zodpovednosti
FSM-V11-2_1 Protokol o nezhode (Reklamačný protokol)

6. Súvisiace procesy

V zmysle Mapy procesov PK- 02:

1. RIADENIE SPOLOČNOSTI
2. RIADENIE DOKUMENTOV
3. PRESKÚMANIE MANAŽMENTOM
4. RIADENIE ZÁZNAMOV
5. VÝROBA
6. PREDAJ TOVARU
7. MONIT. A MER. SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA
8. NÁPRAVNÁ ČINNOSŤ
9. ANALÝZA ÚDAJOV
10. PREVENTÍVNA ČINNOSŤ
11. RIADENIE NEZHODY
12. NÁVRH A VÝVOJ

7. Prílohy

Táto PI nemá prílohy.