

# Reklamační řád

pro odběratele zásobované ze společnosti WINE LIFE a.s.

## 1. Uplatnění reklamací na dodávky zboží

- a) Zákazník je povinen provést řádnou přejímku dodaného zboží
- b) Při zjištění rozdílu je nutné vyznačit při přejímce zboží na dodacím dokladu a zaznamenat skutečnost do reklamačního listu
- c) Formulář reklamačního listu je k dispozici u řidiče
- d) Dodatečné reklamace na rozdíl počtu dodaného množství nemohou být po odjezdu řidiče akceptovány. Tento postup je pro všechny odběratele závazný, a v případě, že nebude dodržen, bude taková pozdější doručená reklamace považována za bezpředmětnou.
- e) Zákazník není oprávněn vracet řidiči jakékoliv zboží bez předchozího odsouhlasení a platných dokumentů (dobropisu nebo reklamačního listu).
- f) Reklamace se uplatňují pouze písemnou formou a pouze na formuláři „Reklamačním listu“; po předchozí písemné dohodě s dodavatelem lze používat reklamační listy odběratele.
- g) Reklamační list se vystavuje ve dvojím vyhotovení, originál reklamačního listu pro dodavatele a kopie zůstává pro odběratele.
- h) Správně vyplněný reklamační list se zasílá spolu s reklamovaným zbožím při následujícím závozu. Pozdější reklamace nebude uznána.

## 2. Náležitosti reklamačního listu

V reklamačním listu musejí být čitelně vyplněny všechny údaje, především pak plná identifikace odběratele, adresa provozovny, číslo dokladu, se kterým bylo zboží dodáno, druhem reklamace, kód a název reklamovaného zboží dle prodejního dokladu, prodejní cena s DPH za jednotku, množství reklamovaného zboží a vráceného zboží, celkem částka s DPH za reklamovanou položku - řádek, čitelně jméno a podpis osoby, které je zboží a reklamační list předán, razítko odběratele, čitelně jméno a podpis odpovědného pracovníka provozovny

## 3. Druhy reklamací pro účel vyplnění reklamačního listu

- O ) špatně objednané zboží (zboží lze vrátit při přejímce řidiči, na základě reklamačního listu bude vystaven dobropis)
- Z ) záměny v dodávce zboží (chybně naložené zboží lze vrátit při přejímce řidiči, na základě reklamačního listu bude vystaven dobropis, nebo lze případný cenový rozdíl na základě reklamačního listu vyúčtovat)
- N ) nedodáno nebo množství rozdílné (nutné reklamovat při přejímce zboží, na základě reklamačního listu bude vystaven dobropis, hotovostní dodávky lze vyřešit ihned při dodávce s řidičem)
- E ) překročení 1/3 zůstatku záruční doby nebo prošlá záruční lhůta ((zboží lze vrátit při přejímce řidiči, na základě reklamačního listu bude vystaven dobropis, lze také řešit ponecháním zboží na provozovně s vykompenzováním příslušné slevy pro doprodej; tento druh reklamace je nutné řešit do dalšího závozu)
- C ) reklamace ceny (zboží se nevrací, v případě oprávněné reklamace je vystaven cenový dobropis)
- P ) poškozené zboží (zboží lze vrátit při přejímce řidiči, na základě reklamačního listu bude vystaven dobropis)
- S ) skrytá závada balení (jedná se o reklamace, které nesly uplatnit ihned při převzetí zboží - chybějící lahev v zabaleném kartonu atd.)
- T ) nedodržení teplotního řetězce (zboží lze vrátit při přejímce řidiči, na základě reklamačního listu bude vystaven dobropis)
- V ) vratky zboží musí být předem odsouhlaseny dodavatelem, vracet lze pouze na základě vyplněného reklamačního listu nebo dobropisu
- X ) ostatní možné případy reklamací, důležité přesně popsat do poznámky

## 4. Forma vyřizování reklamací

- a) Odběratel reklamační list a reklamované zboží dle výše uvedeného předá řidiči nebo obchodnímu zástupci, ten následně reklamačnímu pracovníkovi, který převzetí potvrdí.
- b) Obchodní oddělení reklamaci prošetří a neprodleně vyřídí ,nejpozději však do 30 kalendářních dnů od předání zboží či doručení reklamačního listu.

## 5. Vratné obaly

Jestliže je předmětem reklamace zboží v zálohovaných obalech, jsou obaly včetně přepravek podstatnou náležitostí reklamačního listu a musí být na reklamačním listu uvedeny.

## 6. Vrácení různých druhů zboží

Odběratel má za povinnost oddělit jednotlivé druhy zboží podle skladování a charakteristiky přepravy, tedy samostatně zabalit a vystavit samostatný reklamační list na:

- a) suché
- b) tabákové zboží, kupony a ostatní ceniny