

Druh dokumentu:		Strana číslo:	
<b>Organizační směrnice</b>		<b>1</b>	
Verze: 1	Účinnost vydání od: 1.11.2018	Číslo výtisku: 1	Název souboru: Reklamační řád MNO 2018

# Reklamační řád pro MNO Ostrava, p.o.

Tato interní dokumentace je duševním vlastnictvím společnosti.  
Jakékoliv její další šíření nebo postupování třetím osobám lze provádět pouze se souhlasem vedení společnosti.

Zodpovědnost	Funkce	Jméno	Datum	Podpis
Zpracoval	Vedoucí ISŘ	[REDACTED]		
Přezkoumal a schválil	Vedoucí obchodní manažer			

## Obsah

1	Účel a předmět.....	3
2	Rozsah působnosti .....	3
3	Odpovědnost.....	3
4	Definice pojmů a zkratk ..... 4	4
5	Postup při posuzování a hodnocení oprávněnosti reklamace.....	4
5.1	Komplexní servis (prádlo v majetku spol. RENATEX CZ) .....	4
5.1.1	Nedodržení kvality zpracování prádla, resp. jiné vady prádla .....	4
5.1.2	Počet skutečně dodaného množství prádla nesouhlasí s údaji na dodacím listu .....	6
5.1.3	Dodávka prádla vykazující vady – potrhané, flekaté nebo jiné vady.....	6
5.1.4	Poškození a ztráta prádla Objednatelem (prádlo v majetku spol. RENATEX) .....	7
5.1.5	Cizí předměty ve špinavém přichozím prádle.....	7
5.1.6	Poškození prací technologie ponecháním zdravotnického materiálu v prádle.....	7
5.2	Služba praní (prádlo v majetku zákazníka).....	7
5.2.1	Poškození prádla v majetku zákazníka.....	7
5.3	Reklamace měsíční fakturací.....	8
5.4	Nesplnění reklamace.....	8
5.5	Spory.....	9
5.6	Evidence stížností a reklamací .....	9
5.7	Zpracování stížností a reklamací .....	9
5.8	Informování stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti a reklamace .....	9
5.9	Podání následné stížnosti.....	9
6	Závěrečná ustanovení .....	10
6.1	Návazné dokumenty .....	10
6.2	Zaváděná dokumentace .....	10
6.3	Přílohy.....	10
	Příloha č.1 .....	11

## 1 Účel a předmět

Účelem této směrnice je stanovit dokumentaci, povinnosti a pravidla při přezkoumání a vypořádání reklamací, včetně stanovení nápravných postupů při nekvalitně provedených službách, které mají minimalizovat jejich opakovaný výskyt.

Jedná se o tyto typy služeb:

- Komplexní servis prádla a pracovních oděvů, které jsou poskytovány fyzickým a právnickým osobám.
- Prádelenské služby pro zdravotnictví a průmysl.

## 2 Rozsah působnosti

Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance společnosti, kteří se podílí nebo se budou podílet na hodnocení a řešení reklamací nekvalitně odvedené služby.

## 3 Odpovědnost

Za obsah a aktualizaci tohoto dokumentu odpovídá vedoucí obchodní manažer.

Za uplatnění tohoto dokumentu a zajištění jeho dodržování je odpovědnost následující :

### Reklamacie:

Nedodržení kvality zpracování prádla  
Nedodání počtu kusů dle dodacího listu  
Poškození a ztráta prádla objednatelem  
Poškození a ztráta prádla v majetku  
zákazníka  
Reklamacie měsíční fakturace  
Nevyřízení reklamacie

### Odpovědnost:

Vedoucí příslušného provozu nebo mistr  
střediska  
Vedoucí příslušného provozu nebo mistr  
střediska  
Objednatel  
Vedoucí příslušného provozu nebo mistr  
střediska  
Vedoucí příslušného provozu nebo mistr  
střediska, příslušný ekonom  
Vedoucí příslušného provozu nebo mistr  
střediska, příslušný obchodní manažer

Ostatní odpovědnosti vyplývají z textu této směrnice.

## 4 Definice pojmů a zkratk

### Pojmy

Reklamac	Právní jednání, ve kterém smluvní strana závazkového vztahu uplatňuje odpovědnost za vady v plnění. Způsob reklamac, její oprávněnost a další záležitosti řeší právní předpisy nebo smlouva.
Komplexní servis	Komplexní služba, jejíž součástí je kompletní zpracování prádla, jeho pronájem a případně další doplňkové služby. Prádlo je v majetku společnosti Renatex CZ, a.s.
Nápravné opatření	Opatření k odstranění příčiny zjištěné neshody nebo jiné nežádoucí situace, jehož cílem je minimalizace opětovného výskytu.
Preventivní opatření	Opatření k odstranění příčiny potenciální (možné) neshody nebo jiné nežádoucí situace, jehož cílem je zabránění výskytu potenciální možné neshody
Objednatel	Objednává si poskytování služby komplexního servisu nebo praní prádla
Zhotovitel	Poskytuje komplexní servis a/nebo praní prádla na základě smluvního ujednání
Externí expedientka	Zaměstnankyně Zhotovitele, která působí přímo v areálu Objednatele a která zajišťuje svoz špinavého a rozvoz čistého prádla v jednotlivých objektech Objednatele

## 5 Postup při posuzování a hodnocení oprávněnosti reklamac


### 5.1 Komplexní servis (prádlo v majetku spol. RENATEX CZ)

Reklamací uplatní pověřený zaměstnanec Objednatele, a to u pracovníka společnosti Renatex CZ (dále jen Zhotovitel), jenž zajišťuje manipulaci s prádlem u Objednatele (externí expedientka). Konkrétněji jsou postupy při řešení různých druhů reklamací v rámci komplexního servisu popsány dále.

#### 5.1.1 Nedodržení kvality zpracování prádla, resp. jiné vady prádla

Externí expedientka na výzvu Objednatele nekvalitně zpracované prádlo odebere a s Objednatelem vyplní reklamační protokol, ve kterém bude specifikováno:

- reklamovaný sortiment prádla a počet reklamovaných kusů,
- datum a hodina reklamac,

	Druh dokumentu:		
	Reklamační řád pro MNO Ostrava		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: <b>1.11.2018</b>	Stránka 5 z 11

- důvod reklamace,
- číslo dodacího listu,
- číslo zákazníka, nákladového střediska
- podpis obou stran.

Protokol je ve třech vyhotoveních - originál a dvě kopie. Originál a jednu kopii si ponechává zástupce Zhotovitele k založení resp. k potvrzení po vyřízení reklamace, jedna kopie zůstává zástupci Objednatele.

Externí expedientka zajistí zaslání reklamovaného prádla a kopie reklamačního protokolu na prádelnu, originál reklamačního protokolu si ponechá do vyřízení reklamace.

Expedientka centrální expedice dodavatele reklamované kusy systémového prádla navede přes čtecí zařízení do stavu na prádelně, náhradní kusy budou navedeny do systému objednatele, pokud bude řešeno náhradou.

Expedice prádelny následně expeduje dle reklamačního protokolu bezchybné prádlo s novým dodacím listem ve třech vyhotoveních. Jedna kopie je zařazena ke kopii reklamačního protokolu na prádelně a další dvě jsou zaslány s prádlem k Objednateli.

Externí expedientka dořeší reklamaci přímo na místě u Objednatele:

- zajistí předání prádla a dodacího listu Objednateli,
- podpisy Objednatele na vyhotovení dodacího listu, který zůstává Zhotoviteli,
- po vyřízení reklamace zašle celý reklamační protokol (včetně dodacího listu) mistrové expedice prádelny, která reklamace eviduje.

Odebrané reklamované prádlo je nahrazeno stejným počtem kusů nově dodaného prádla bez nedostatků nejpozději do 48 hodin od reklamace, není-li smluvně dohodnuto jinak.


- **V případě, že zákazník reklamuje nekvalitní zpracování ( vadu) prádla a nechce nové prádlo.**

Externí expedientka zašle reklamované prádlo s reklamačním protokolem do prádelny, kde je provedena oprava dodacího listu podle reálné skutečnosti a do 48 hod. je předán Objednateli nový dodací list, pokud není smluvně dohodnuto jinak.

- **V případě, že zákazník reklamuje vadu prádla a prádlo potřebuje nutně téhož dne.**

Externí expedientka zašle standardně reklamované prádlo k reklamaci expedici prádelny k opravě dodacího listu a mimořádně vydá náhradní kusy prádla z příručního skladu externí expedice, vypíše sama dodací list, který potvrzený zašle k evidenci do prádelny a vyžádá si doplnění příručního skladu.

Reklamační lhůta pro posouzení oprávněnosti reklamace je uvedena v bodě 5.7.

	Druh dokumentu:		
	<b>Reklamační řád pro MNO Ostrava</b>		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: <b>1.11.2018</b>	Stránka 6 z 11

### 5.1.2 Počet skutečně dodaného množství prádla nesouhlasí s údaji na dodacím listu

Chybějící kusy lze reklamovat pouze při bezprostředním převzetí dodávky.

Externí expedientka disponuje mobilním čtecím zařízením a v případě rozdílu mezi skutečně dodaným počtem kusů prádla a počtem kusů uvedeným na dodacím listu použije toto čtecí zařízení k revizi dodávaného sortimentu.

#### 5.1.2.1 Na dodacím listu bude uvedeno více kusů, než bylo fyzicky dodáno (méně dodáno)

- Čtecím zařízením externí expedientka načte identifikační čísla čipů z fyzicky dodaného sortimentu prádla a dodané prádlo ponechá Objednateli.
- Nahlásí IT oddělení e-mailem nebo telefonicky: datum, hodinu, číslo zákazníka, číslo dodacího listu a sortiment prádla, který byl Objednateli opravdu dodán.
- IT oddělení Zhotovitele zajistí, aby byla aktualizována čipová evidence sortimentu dle reálného stavu.
- Do původního dodacího listu se provede záznam o počtu nedodaného prádla s podpisy zákazníka a externí expedientky, ten je zaslán na expedici prádelny k opravě (snížení počtu kusů prádla o nedodané).
- Expedice prádelny následně zašle opravený dodací list externím expedientkám, které zajistí předání nového dodacího listu a potvrzení jeho převzetí podpisem Objednatele.

#### 5.1.2.2 Na dodacím listě bude uvedeno méně kusů než bylo fyzicky dodáno (více dodáno)

- Počet kusů prádla, které bude při předávce navíc, externí expedientka odebere z dodávky prádla a zašle zpět do prádelny, kde bude toto prádlo přes čtecí zařízení navedeno do stavu na prádelně.
- U prádla, které zůstává u Objednatele, externí expedientka čtecím zařízením načte identifikační čísla čipu sortimentu prádla a nahlásí IT oddělení Zhotovitele e-mailem nebo telefonicky datum, hodinu, zákazníka, číslo dodacího listu a sortiment prádla, které bylo reálně dodáno Objednateli.
- IT zajistí aktualizaci evidence sortimentu prádla v systému dle reálného stavu.
- V tomto případě nedochází k opravě v dodacím listu.


### 5.1.3 Dodávka prádla vykazující vady – potrhané, flekaté nebo jiné vady

V případě, že se na dodaném prádle zjistí při předání vady, externí expedientka sepíše s Objednatелеm na reklamačním formuláři záznam.

Externí expedientka odešle reklamované prádlo zpět do prádelny k vyřízení reklamace.

Pozn. Za vadu není považováno postupné zhoršování optických vlastností materiálů (bělost, barevnost), ze kterých je pracovní prádlo zhotoveno. Důvodem je postupné opotřebení prádla způsobené běžným užíváním.



	Druh dokumentu:		
	Reklamační řád pro MNO Ostrava		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: <b>1.11.2018</b>	Stránka 7 z 11

Expedientka centrální expedice dodavatele reklamované kusy systémového prádla navede přes čtecí zařízení do stavu na prádelně, náhradní kusy budou navedeny do systému objednatele, pokud bude řešeno náhradou.

V případě, že nedojde k dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem o smírném řešení reklamacie, se Poskytovatel zavazuje rozhodnout o oprávněnosti reklamacie v nejkratší možné době. Lhůta pro vyřízení stížnosti a reklamaci se stanovuje na 30 kalendářních dní, a to i v případě zpracování nesystémového prádla, rozborů skvrn a podezření iritace pokožky z prádla. Lhůta počíná běžet dnem obdržení stížnosti / reklamacie.

#### 5.1.4 Poškození a ztráta prádla Objednatelem (prádlo v majetku spol. RENATEX)

Tato část je řešena v rámci konkrétního Smluvního vztahu.

#### 5.1.5 Cizí předměty ve špinavém příchozím prádle

Je přísně zakázáno ponechávat nebezpečný zdravotnický materiál ve špinavém prádle (např. jehly, skalpely, apod.). V případě, že takovýto předmět bude zachycen na příjmu prádelny, bude pořízena fotodokumentace a dojde k vypsání protokolu, kde bude uvedeno datum zjištění, popis, fotodokumentace a podpis pověřeného pracovníka prádelny a mistra daného prádelenského provozu.

Fotodokumentace bude poskytnuta objednateli s konkrétním NS oddělení v rámci prevence dalšího výskytu.

#### 5.1.6 Poškození prací technologie ponecháním zdravotnického materiálu v prádle


V případě, že dojde k poškození prací technologie v důsledku prokazatelného ponechání zdravotnického materiálu ve špinavém prádle (např. skalpely, sklo, apod.) ze strany Objednatele, bude k této události vytvořen škodní protokol. O události bude Objednatel okamžitě informován.

V protokolu bude uvedeno datum škodní události, detailní popis škody, příčina vzniku škody, odborné vyjádření servisního technika, vyčíslená škoda v Kč bez DPH. Tento protokol bude následně předán zástupcem společnosti RENATEX zástupci Objednatele. Objednatel služby má sedmidenní lhůtu k případnému rozporování škodního protokolu. Po uplynutí této doby bude společností RENATEX vystavena faktura na úhradu opravy poškozené prací technologie, pokud se jednoznačně a prokazatelně prokáže, že škoda byla způsobena v důsledku prokazatelného ponechání zdravotnického materiálu ve špinavém prádle Objednatele.

## 5.2 Služba praní (prádlo v majetku zákazníka)

### 5.2.1 Poškození prádla v majetku zákazníka

Reklamací lze uplatnit pouze při bezprostředním převzetí dodávky.

	Druh dokumentu:		
	<b>Reklamační řád pro MNO Ostrava</b>		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: <b>1.11.2018</b>	Stránka <b>8</b> z <b>11</b>

Reklamací uplatní pověřený zaměstnanec Objednatele, a to u pracovníka společnosti Renatex, jenž zajišťuje manipulaci s prádlem u Objednatele (externí expedientka). Tento pracovník kontaktuje svého nadřízeného (mistra střediska), který následně kontaktuje pověřeného zaměstnance Objednatele. Dojde k vypsání škodního protokolu, kde bude uvedeno: datum dodání reklamovaného prádla, číslo NS, název sortimentu vč. detailního popisu, detailní popis poškození, fotodokumentaci, pořizovací cenu sortimentu, datum předání reklamace a podpisy obou stran. Součástí škodního protokolu je část určená k zápisu o dohodě způsobu řešení. Tato část je vyplněna až po vyjádření škodní komise (viz níže), po vzájemném odsouhlasení způsobu uzavření reklamace je rovněž oboustranně podepsána. Tento protokol je vyhotoven ve dvou provedeních.

Externí expedientka odešle reklamované prádlo zpět do prádelny k vyřízení reklamace. Pozn. Za vadu není považováno postupné zhoršování optických vlastností materiálů (bělost, barevnost), ze kterých je pracovní prádlo zhotoveno. Důvodem je postupné opotřebenění prádla způsobené běžným užíváním.

Prádlo v majetku Objednatele bude Objednateli navraceno do oběhu nejpozději do 10 pracovních dnů od podání reklamace, nebude-li mezi Objednatelem a Poskytovatelem dohodnuto jinak (např. náhrada atypického sortimentu s delšími lhůtami dodání výrobcí).

V případě, že nedojde k dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem o smírném řešení reklamace, se Poskytovatel zavazuje rozhodnout o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době. Lhůta pro vyřízení stížnosti a reklamace se stanovuje na 30 kalendářních dní, a to i v případě opakovaného zpracování nesystémového prádla, rozborů skvrn nebo podezření iritace pokožky z prádla. Lhůta počíná běžet dnem obdržení stížnosti / reklamace.

### 5.3 Reklamacie měsíční fakturace


O výsledku je pořízen vždy záznam, který potvrdí pověření zástupci obou stran. Reklamacie musí být podána písemně s uvedením konkrétních údajů o předmětu reklamace. Reklamacie týkající se fakturace je nutné uplatnit nejpozději do jednoho měsíce od konce období, kterého se reklamacie týká.

Finanční vypořádání oprávněné reklamace je provedeno ve faktuře nejbližšího následujícího fakturačního období.

### 5.4 Nesplnění reklamace

Nevyřízení reklamace ve výše uvedených lhůtách může být Objednatelem pokutováno do výše 100,-Kč za nevyřízenou reklamaci.



	Druh dokumentu:		
	<b>Reklamační řád pro MNO Ostrava</b>		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: <b>1.11.2018</b>	Stránka <b>9</b> z <b>11</b>

## 5.5 Spory

vzniklé při uplatňování tohoto reklamačního řádu budou řešeny jednáním pověřených zástupců obou stran.

## 5.6 Evidence stížností a reklamací

- 1) O každé stížnosti/reklamaci pořizuje společnost záznam (protokol). Záznamy jsou opatřeny příslušným evidenčním číslem. Stížnosti a reklamace jsou evidovány.
- 2) Evidence je vedena provozním oddělením.
- 3) Evidence je tvořena záznamy o doručených stížnostech / reklamacích a údajích o jejich vyřízení.
- 4) K vystavení zápisu o reklamaci slouží předávací protokol, který je Objednateli poskytnut po celou dobu fungování služby. Slouží k uvedení množství jednotlivých sortimentu a k popisu případných vad. Protokol musí obě strany odsouhlasit a podepsat.
- 5) Jde – li o vadu v kvalitě provedení, to znamená odstranitelnou (např. nedokonalé žehlení, skvrny), musí prádelna opravu provést okamžitě po dodání reklamovaného prádla.

## 5.7 Zpracování stížností a reklamací


- 1) Stížnosti / reklamace jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí.
- 2) Stížnosti / reklamace vyřizují pracovníci provozního oddělení (vedou reklamační protokoly).
- 3) V případě, že nedojde k dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem o šmírném řešení reklamace, se Poskytovatel zavazuje rozhodnout o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době. Lhůta pro vyřízení stížnosti a reklamace se stanovuje na 48 hodin , a to v případě opakovaného zpracování nesystémového prádla, rozborů skvrn nebo podezření iritace pokožky z prádla. Lhůta počíná běžet dnem obdržení stížnosti / reklamace.

## 5.8 Informování stěžovatele o výsledku vyřízení stížnosti a reklamace

- 1) Stížnosti a reklamace jsou přijímány písemně a elektronicky.
- 2) V odpovědi na reklamaci je vždy uvedeno příslušné evidenční číslo reklamace. Odpovědi na reklamace jsou archivovány spolu s příslušnými záznamy reklamací dle spisového a skartačního řádu.

## 5.9 Podání následné stížnosti

- 1) Pokud není Objednatel spokojen s vyřízením reklamace, může se písemně obrátit na obchodního manažera Poskytovatele. V daném případě počíná běžet nová 30 denní lhůta pro vyřízení reklamace.

	Druh dokumentu:		
	<b>Reklamační řád pro MNO Ostrava</b>		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: <b>1.11.2018</b>	Stránka <b>10 z 11</b>

V případě neoprávněné reklamace nemá Objednatel nárok na náhradu svých nákladů spojených s vyřízením reklamace a současně ani Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů, které vznikly na jeho straně, (pokud se ze strany Objednatele nejednalo např. o opakovanou bezdůvodnou reklamaci, u které se již dá dovozovat, že se z jeho strany jednalo o zneužití práv.)

## 6 Závěrečná ustanovení

Tato směrnice nabývá účinnosti ode dne uvedeného v jejím záhlaví. Vydání této směrnice naruší žádný jiný dokument.

### 6.1 Návazné dokumenty

Organizační směrnice ISŘ:


- OS ISŘ – 04 Řízení obchodní činnosti a plánovitá péče o zákazníka
- OS ISŘ – 05 Nakupování
- OS ISŘ – 06 Zpracování prádla v prádelně, chemické čistírně
- OS ISŘ – 07 Komplexní servis prádla a ochranných pracovních oděvů
- OS ISŘ – 15 Nápravná a preventivní opatření

### 6.2 Zaváděná dokumentace

Dle textu této směrnice.

### 6.3 Přílohy

Fórmulář pro řešení reklamací (reklamační fórmulář), příloha č.1

	Druh dokumentu:		
	<b>Reklamační řád pro MNO Ostrava</b>		
Verze: 1	Číslo výtisku: 1	Účinnost vydání od: <b>1.11.2018</b>	Stránka <b>11 z 11</b>

## Příloha č.1

	den	měsíc	rok
<b>REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ</b>			
<b>DODAVATEL</b>		<b>OBJEDNATEL (REKLAMUJÍCÍ)</b>	
RENATEX CZ a.s. K Myslivně 2140/61 708 00 Ostrava - Poruba IČ: 45192731			
jméno a příjmení :		pozice:	
oddělení:	NS:	Podpis:	
POPIS REKLAMACE + (případné foto):			
Reklamaci převzal:		Podpis:	
vyřízení reklamace		den	měsíc
ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE:			
Reklamaci vyřídil:		Podpis:	

