**Reklamační řád**

Reklamační řád je nedílnou součástí smlouvy.

**Cílem reklamačního řádu je rychlé a operativní vyřízení reklamace a tím uspokojení potřeb zákazníka. Řešení reklamace zboží zákazníkem probíhá na základě následujích podmínek:**

**1.** Prodávající se zavazuje, že dodané výrobky budou odpovídat platným podnikovým normám, platným zákonům a vyhláškám. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva.

**2.** Kupující se zavazuje, že od přejímky zboží do jeho prodeje dodrží podmínky Obchodního zákoníku a podmínky platně uzavřené Obchodní smlouvy.

**3.** Pokud kupující provádí přesun zboží vlastním vozidlem, odpovídá za dodržení chladícího řetězce (4 až 8) °C při přepravě a skladování zboží. Poruší-li kupující při přepravě zboží vlastím vozidlem tyto podmínky přepravy a skladování zboží, neodpovídá prodávající za takto vzniklou škodu a záruku zboží kupujícímu.

**4**. Kupující reklamující zboží umožní prodávajícímu přístup do místa skladování k posouzení, zda je výrobek skladován dle platných norem. Stejně tak má prodávající právo, z důvodu možného vzniku škody na zboží nesprávnou přepravou, prohlédnout vozidlo, které kupující použil k přepravě zboží.

**5.** Prodávající neuzná reklamaci vad, které vzniknou v prodejní síti kupujícího mechanickým poškozením (např. rozbité zboží označené cenovkou apod.).

**6.** Kupující je oprávněn při přejímce zboží ihned reklamovat chybějící zboží či zboží se zjevnými vadami (např. rozbité kelímky, propíchlé sáčky atd.) vzniklými mechanickým poškozením při převozu na reklamačním listě. Na pozdější uplatnění reklamace z důvodu zjevných vad nebude brán prodávajícím zřetel.

**7.** Jiné, než zjevné, vady kupující reklamuje pouze v záruční době, nejpozději do ukončení doby spotřeby. Výrobky, které naše firma nevyrábí, ale pouze distribuuje, je nutné zaslat nejméně 2 dny před ukončením záruční lhůty.

**8**. Reklamační list musí obsahovat tyto údaje:

- důvod reklamace

- druh reklamovaného zboží

- reklamované množství

- datum spotřeby reklamovaného zboží

- datum uplatnění reklamace

- podpis kupujícího

- podpis zástupce prodávajícího

**9.** Zástupce prodávajícího (řidič) posoudí oprávněnost reklamace na reklamačním listě.

**10.** Pokud je reklamace oprávněná, převezme zástupce prodávajícího (řidič) od kupujícího reklamované zboží a řádně vyplněný reklamační list, který potvrdí svým podpisem.

**11.** Finanční vypořádání oprávněné reklamace provede prodávající formou dobropisu do 10 dnů.

**11**. Kupující se zavazuje, že výrobky prodávajícího bude skladovat a prodávat v souladu s platnými zákony a vyhláškami (veterinární zákon, zákon o potravinách a další související předpisy). Zejména bude dodržovat pokyny uvedené na obalech u jednotlivých výrobků – skladovací teplota a doba spotřeby. V případě, že kupující poruší tuto povinnost, nemá nárok na nové bezvadné plnění, případně nemá nárok zboží úspěšně reklamovat.

Zdeněk Bukovjan

vedoucí obchodu a marketingu