



Příloha č. 1

Tradiční pivovar v Rakovníku, a. s. Havlíčkova 69, Rakovník

Reklamační řád

pro vyřizování reklamací vadného piva dodaného odběratelům

1) Reklamacie podává odběratel:

a) telefonicky nebo poštou prostřednictvím obchodního oddělení společnosti Tradiční pivovar v Rakovníku, a.s. na stejné tel. číslo nebo adresu jako při objednávce piva.

b) nebo přímo kontaktuje svého obchodního zástupce

Na základě takto přijaté reklamacie je obchodním oddělením nebo obchodním zástupcem vystaven reklamační protokol s údaji o důvodu, množství, druhu, datu dodání a datu spotřeby reklamovaného piva. Odběratel bere na vědomí, že pokud reklamované zboží dodané v sudech nebude splňovat nejméně 80% původního naplnění originální nádoby, bude odběrateli obsah nádoby náhradního zboží vyfakturován.

2) S tímto protokolem provede pověřený pracovník (např. reklamační technik, obchodní zástupce atd.) šetření v provozovně odběratele a na základě tohoto šetření tj. zjištění a dodržení podmínek stanovených ve Smlouvě o dodávce nápojů a prošetření důvodu reklamacie upřesní do reklamačního protokolu další zjištěné okolnosti. Takto vyplněný formulář na důkaz souhlasu s uvedenými skutečnostmi podepíší oba účastníci reklamačního řízení. Po sepsání a podepsání reklamačního protokolu bude předpokládáné vadné zboží viditelně označeno visačkou. Označení provede pracovník pivovaru. Takto označené zboží bude při nejbližším závozu vyměněno. Výměna reklamovaného zboží **NENÍ** uznání reklamacie.

3) Vyplněný a podepsaný reklamační protokol bude předán výrobně technickému řediteli pivovaru k posouzení reklamovaného zboží či obalu.

4) V případě, že reklamacie není uznána (neodpovídající teplota skladových prostor, nedostatečná sanitace výčepního zařízení a pod.) je reklamační protokol uzavřen.

5) Dojde-li k reklamaci v důsledku poruchy našeho výčepního zařízení, je tato uznána bez dalšího šetření.

6) O výsledku reklamacie je odběratel vyrozuměn příslušným obchodním zástupcem. Oprávněná a uznaná reklamacie je řešena buď přímou náhradou vadného piva nebo dobropisem.

V Rakovníku dne : 7. 12. 2010