Příloha č.5 Rámcové smlouvy

# **Reklamační řád**

*Postup při reklamaci kompletních a doplňkových krmiv vychází z příslušných ustanovení zák.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a Reklamačního řádu.*

*Požadavky na jakost jsou  musí být v souladu s platnou legislativou, tj. zejména se zák.č. 91/1996 Sb., o krmivech v platném znění,příslušnou prováděcí Vyhláškou, Nařízením EP a Rady č.183/2005, kterým se stanoví požadavky na hygienu krmiv, Nařízením EP a Rady č. 767/2009 o uvádění na trh a používání krmiv. Proces odběru vzorků  musí být v souladu s Nařízením Komise č. 152/2009, kterým se stanoví metody odběru vzorků a laboratorního zkoušení pro úřední kontrolu krmiv a dalšími souvisejícími platnými předpisy.*

**I.**

**Zjevné vady plnění**

1. Kupující je povinen v okamžiku dodání zboží provést neprodleně (nejpozději však do 48 hodin) kontrolu, zda plnění není stiženo zjevnými (zcela viditelnými) vadami v množství, balení, času dodání nebo jakosti zboží.

V okamžiku dodání zboží na farmu kupujícího (výslovně na žádost kupujícího a vždy se souhlasem prodávajícího), mohou společně zástupce prodávajícího (řidič) a kupujícího odebrat vzorek dodané krmné směsi (u volně loženého zboží vzorkovací odběrovou tyčí přímo z dopravního prostředku prodávajícího), a to o velikosti min. 2 kg. Takto odebraný vzorek rozdělí na dva vzorky přibližně stejné velikosti, zapečetí je a řádně označí názvem krmné směsi, datem výroby a dodání, dodaným množstvím, číslem výrobní šarže dané dodávky a svými jmény s podpisy. Jeden vzorek si ponechá kupující na farmě, druhý pak zástupce prodávajícího (řidič) předá v sídle prodávajícího k archivaci.

1. V případě nalezení zjevných vad jakosti zboží dle bodu 1 tohoto článku je kupující povinen písemně označit tyto zjištěné vady na dodacím listě, který řidič poté předá v sídle prodávajícího a neprodleně informuje o dané skutečnosti příslušného vedoucího expedice.

**3.** Pokud kupující neprovede kontrolu zboží dle odst. 1 tohoto článku a pokud nevyznačí
 namítané zjevné vady plnění v dodacím listě, nemůže již pak nadále uplatňovat nároky
 z vad zjistitelných při této kontrole. Jakákoliv jiná forma reklamace **zjevných vad**
 plnění není přípustná.

**4.** Prodávající je povinen posoudit oprávněnost reklamace zjevných vad plnění v takové
 lhůtě, aby zpráva o posouzení příslušné reklamace byla kupujícímu předána nejpozději
 7 dnů před uplynutím expirační doby zboží, ne však více než 30 dnů od vzniku
 reklamace.

**5.** Kupující je v případě reklamace vždy povinen umožnit pověřenému pracovníkovi prodávajícího vstup do chovů zvířat za účelem odběru vzorků dodaného zboží, provedení prohlídky farmy, kontroly technologie a sil, zoohygieny a zdravotního stavu zvířat apod.

**6.** V případě uznání reklamace jako oprávněné se obě smluvní strany dohodnou, jakým způsobem bude zjištěná zjevná vada plnění vyřízena.

**II.**

**Skryté vady jakosti zboží**

1. Kupující je povinen provést nejpozději do 21 dnů od dodání zboží kontrolu, zda zboží není stiženo skrytými vadami jakosti. V případě skrytých vad jakosti zboží zjištěných při této prohlídce je kupující povinen neprodleně o této skutečnosti informovat zástupce prodávajícího. Obě strany pak společně nejpozději do 28 dnů od dodání zboží vyplní a poté podepíšou reklamační protokol ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno si ponechá kupující a druhé zástupce prodávajícího. Jakákoliv jiná forma reklamace skrytých vad jakosti zboží není přípustná. Prodávající posoudí oprávněnost reklamace v takové lhůtě, aby zpráva o posouzení reklamace byla kupujícímu předána nejpozději 7 dnů před uplynutím expirační doby zboží, ne však více než 30 dnů od reklamace.
2. Pokud kupující neprovede kontrolu jakosti zboží dle odst. 1. tohoto článku a nevyplní společně se zástupcem prodávajícího reklamační protokol, nemůže nadále uplatňovat nároky ze skrytých vad zjistitelných při této kontrole.

**3.** V případech, kdy prodávající bude pro posouzení oprávněnosti reklamace provádět biologické pokusy nebo zadávat analýzu vzorků zboží v externích laboratořích, 30 denní lhůta k vyřízení reklamace se přiměřeně prodlužuje o dobu nezbytnou k uskutečnění uvedených pokusů a analýz. V tomto případě není prodávající povinen podat kupujícímu zprávu o vyřízení reklamace do 7 dnů před uplynutím expirační doby zboží, nicméně je povinen kupujícího o prodloužení doby k vyřízení reklamace informovat a uvést, o jakou předpokládanou dobu se lhůta k vyřízení reklamace přibližně prodlužuje.

1. Pokud prodávající reklamaci neuzná za oprávněnou, případně bude kupujícího informovat o provádění biologických pokusů či analýz, jak je uvedeno v předchozím odstavci, je kupující pro zachování nároků z těchto vad jakosti zboží povinen alespoň 7 dnů před uplynutím expirační doby předat vzorky dodaného zboží k analýze nezávislému akreditovanému odbornému pracovišti, na kterém se s prodávajícím předem písemně dohodnou a to pouze výběrem z těchto pracovišť:

- ÚKZÚZ Brno, nebo

- ÚSKVBL Brno, nebo

- jiné odborné pracoviště, na kterém se obě strany společně písemně dohodnou

1. Pokud kupující nezašle řádně odebrané a označené vzorky prodávajícím dodaného zboží k analýze způsobem a ve lhůtě stanovené v odst. 4 tohoto článku, nemůže již nadále uplatňovat nároky ze skrytých vad zboží dle tohoto článku.
2. Kupující je v případě reklamace vždy povinen umožnit pověřenému pracovníkovi prodávajícího vstup do chovů zvířat za účelem odběru vzorků dodaného zboží, provedení prohlídky farmy, kontroly technologie a sil, zoohygieny a zdravotního stavu zvířat apod.
3. Prodávající je oprávněn nezávisle na kupujícím poskytnout k analýze své vlastní archivní vzorky reklamované šarže dodaného zboží jakémukoliv nezávislému odbornému pracovišti uvedenému v odst. 4. tohoto článku.
Archivní vzorky krmiv jsou uchovávány v souladu s veškerými relevantními právními předpisy a systémovými požadavky norem pro výrobu krmiv.
4. Vzhledem k tomu, že nelze vyloučit kontaminaci dodaného zboží po okamžiku dodání u kupujícího, budou v případě rozdílných výsledků analýz vzorků předaných kupujícím (dle odst. 4. tohoto článku) a výsledků analýz vzorků předaných prodávajícím (dle odst.7 tohoto článku), rozhodující pro finální posouzení oprávněnosti reklamace výsledky analýz archivních vzorků prodávajícího.
5. V případě uznání reklamace jako oprávněné se smluvní strany dohodnou, jakým způsobem bude zjištěná skrytá vada jakosti zboží vyřízena.

**III.**

**Náklady na analýzu vzorků zboží**

1. Náklady na analýzu vzorků zboží dle čl. II odst. 4 tohoto Reklamačního řádu nese kupující.
2. Náklady na analýzu vzorků zboží dle čl. II odst. 3 a 7 tohoto Reklamačního řádu nese prodávající.
3. V případě, že analýza vzorků prokáže skrytou vadu jakosti zboží, je prodávající povinen náklady na analýzu kupujícímu uhradit.
4. V případě, že analýza vzorků neprokáže skrytou vadu jakosti zboží, je kupující povinen náklady na analýzu prodávajícímu uhradit.

**IV.**

**Vyloučení odpovědnosti za škodu**

1. Za okolnosti vyšší moci se považují zejména:
	* přírodní katastrofy jakéhokoliv druhu (např. bouře, zemětřesení, záplavy, zásah bleskem, požár apod.)
	* stávky, případně jiné formy okupace výrobních prostor prodávajícího zaměstnanci či jinými osobami, které znemožňují výrobní činnost
	* výpadky dodávky energií znemožňující prodávajícímu výrobní činnost
2. V případě, že nastanou okolnosti vyšší moci dle předchozího odstavce tohoto článku, prodlužuje se lhůta k plnění prodávajícímu o dobu, po kterou trvají účinky těchto událostí. Neplnění smluvních závazků prodávajícím po dobu trvání účinků těchto okolností nepředstavuje porušení Rámcové smlouvy, ani dílčí kupní smlouvy, na základě které má být plněno, a neopravňuje kupujícího k odstoupení od těchto smluv ani k jakémukoliv jinému nároku z titulu porušení smlouvy. Prodávající je nicméně povinen kupujícího o události vyšší moci informovat.
3. Prodávající rovněž neodpovídá za škodu, která kupujícímu vznikne v důsledku nedodržení pokynů pro použití zboží, zejména:
	* nedodržením krmného návodu kupujícím
	* zkrmováním krmné směsi jiné kategorii zvířat, než pro kterou je určena
	* nedodržením skladovacích podmínek kupujícím
	* zkrmováním krmné směsi po uplynutí doby její použitelnosti
4. V případě medikovaných krmiv prodávající neodpovídá za škodu, která kupujícímu vznikne v důsledku nedodržení pokynů pro použití zboží:
	* použitím léčiva v rozporu s dispozicemi uvedenými na etiketě
	* nedodržení ochranné lhůty
	* nesnášenlivosti léčiva s jinými léčivy či jiné kontraindikace

V Bučovicích dne: 2.1.2024

Prodávající: Kupující:

……………………………………….. ………………………………………..

De Heus a.s. VETUNI ŠZP Nový Jičín

Ing. Marek Kumprecht Ing. Radek Haas, Ředitel podniku

Člen představenstva