

Platné od:	1.4.2009	Vydání číslo : 1
Počet příloh:	1	

I. Přejímka zboží kupujícím

1. Kupující je povinen dodané zboží řádně a úplně převzít. Při převímce zboží kupujícím musí být přítomen zástupce prodávajícího a musí mít možnost kontrolovat předávané zboží.
V případě neshody se provede nové odsouhlasení dodávky. Z dodávky, která nebyla převzata jako celek, nesmí být v průběhu nedokončené předávky a přejímky nic odnášeno a podobně.
2. Za převzatí zásilky se pokládá stvrzení převzetí podpisem oprávněné osoby ze strany kupujícího na dodacím listě nebo faktuře, která obsahuje seznam předávaného a přejímaného zboží.
Za převzatou zásilku bude pokládána i zásilka s neshodou, u které byl sepsán reklamační protokol na neshodu a podepsán oprávněnými osobami za kupujícího a prodávajícího.
3. Za neshodu se pokládá nesouhlas v sortimentu, počtu kusů, velikost balení ale i zboží s poškozenými obaly, nebo zboží, které se jinak odchyluje od podmínek kupní smlouvy a které kupující strana odmítne převzít, nebo požaduje poskytnutí slevy. O výši poskytnuté slevy rozhoduje dodatečně obchodní oddělení prodávajícího.
4. Veškeré neshody, které budou uplatňovány po řádném ukončení předání a převzetí zboží nebudou prodávajícím uznány.
5. Neshody v dodávkách přes zasilatelské služby, musí být uplatněny na zasilatelském protokolu zásilkové služby a zástupcem, obvykle řidičem, zasilatelské služby řádně potvrzeny.

II. Reklamační převzatého zboží

1. Veškeré závady, neshody, na převzatém zboží, které budou uplatňovány jako reklamační se budou řídit podmínkami tohoto reklamačního řádu, Obchodního a Občanského zákoníku.
2. Kupující je povinen reklamaci uplatňovat písemně a to neprodleně po jejím zjištění.
3. Prodávající je povinen po písemném obdržení reklamační nejpozději do pěti pracovních dnů písemně sdělit termín, do kterého reklamační bude vyřízena. Nejpozději však do jednoho měsíce ode dne obdržení reklamačního zápisu.

III. Reklamační kvality nátěrového filmu

1. Ten, kdo aplikuje nátěrovou hmotu, je povinen se řádně seznámit s návodem na použití, technickým listem pro daný výrobek, podle potřeby s technickým listem pro celý nátěrový systém a bezpečnostním listem.
2. Před prvním použitím nátěrové hmoty v oblasti zpracovatelského průmyslu, je podle potřeby vhodné si od dodavatele vyžádat technickou pomoc.
3. Bez vyžádání technické pomoci je nutné provést zkoušky aplikace na zkušebních podkladech, seznámit se s nátěrovou hmotou a vyloučit tak škody na finálním výrobku.
4. Dodavatel nenesá žádnou odpovědnost za neodborné zacházení s nátěrovou hmotou, za následné škody na výrobcích nebo životním prostředí.
5. Při dodávce nestandardního odstínu je dodavatel barvy povinen odběrateli tento odstín demonstrovat formou aplikovaného vzorku na vhodném podkladu. Kupující je povinen si nestandardní odstín v konkrétních podmínkách sám odsouhlasit. Bez odsouhlasení na zkušební ploše neuzná výrobce reklamaci.

IV. Řešení reklamace

1. Reklamaci konečným zákazníkem, je dodavatel povinen řešit reklamačním zápisem ve lhůtách, které má stanoveny ve svém reklamačním řádu a které nesmí být v rozporu s podmínkami Občanského a Obchodního zákoníku.
2. Důvod reklamace je povinen řádně a zodpovědně posoudit a rozhodnout o dalším postupu řešení reklamace. V případě potřeby zašle neprodleně reklamační zápis výrobcí nátěrové hmoty.
3. Výrobce sdělí písemnou formou dodavateli stanovisko, způsob dalšího řešení, případně termín návštěvy. Nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení reklamace.
4. Případná další reklamační jednání se budou řídit podmínkami Občanského a Obchodního zákoníku, zejména uplatňování a likvidace finančních škod vzájemně vzniklých při řešení reklamace.
5. Přílohou tohoto Reklamačního řádu je i vzor Reklamačního protokolu.



V Brně 1. duben 2009

.....
Martin Dolina
výkonný ředitel



Příloha č.1: Reklamační protokol

		Reklamační protokol		Číslo:	
Firma: IPM Group,a.s. : Kulkova 4001/4, 615 00 Brno, tel.: 545 243 607					
Dodavatel:		Zákazník:			
		Telefon :			
Produkt (druh/typ)		Číslo dokladu:		Ze dne:	
		Množství			
Popis reklamace - stížnosti - vady					
Zapsal:		Dne:			
Vypořádání					
Příčina:					
Zapsal:		Dne:			
Reklamace uznána		<input type="checkbox"/> Ano <input type="checkbox"/> Ne		Schválil: jméno, podpis	
				Dne:	
Poznámky					

Identifikační štítek reklamace	
Prodejna:	Číslo reklamace:
Zákazník:	Číslo dokladu:
Produkt:	Tel.:
Datum:	Vyřizuje:

Reklamační protokol