

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti BTA Packaging s.r.o., IČ: 08066698, DIČ: CZ08066698, se sídlem Zelená 1137/1, Ráj, 734 01 Karviná, PSČ: 734 01 zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 78223 (dále jen BTA)

1. Všeobecná ustanovení

Tento reklamační řád se vztahuje na Produkty, které byly Zákazníkem zakoupeny u BTA a jejichž reklamace byla uplatněna v záruční době daného Produktu.

2. Nároky záruky

Pro zachování kvalitativních ukazatelů Produktu a trvání záruky v plném rozsahu je nutné při přepravě a skladování Produkty chránit proti poškození. Produkty z kaširované, vlnité lepenky, pěny, dřeva a plastu musí být uskladněny a při manipulaci s nimi manipulováno v prostředí, kryté, suché a větrané místnosti a musí být chráněny před povětrnostními vlivy, zemní vlhkostí a sálavým teplem. Doporučené prostředí pro skladování kartonů z kaširované, vlnité lepenky, technické pěny, plastu a dřeva je v teplotním rozmezí 5-45°C a vlhkostním rozsahu 30-70% relativní vlhkosti.

Nárok na uplatnění záruky zaniká i v případě, že na dodaném Produktu byly provedeny změny jakoukoliv manipulační nebo technologickou operací. Toto ustanovení se netýká skrytých vad. V případě prodeje Produktu zákazníkem spolu se zbožím třetí straně zodpovídá BTA pouze za skryté vady Produktů prokazatelně vzniklé v okamžiku dodání Produktu Zákazníkovi.

V případě jakýchkoliv zjevných vad Produktu, jakož i zjevných množstevních či jiných odchylek od objednávky, je zákazník povinen provést reklamaci bezprostředně po dodání Produktu, nejpozději do 7 pracovních dnů od jeho dodání. Tyto vady musí být zaznamenány do dodacího listu a záznam podepsán přepravcem resp. řidičem. Kopie dodacího listu s provedeným a řidičem potvrzeným záznamem musí být přílohou reklamace. Reklamace by měla obsahovat i fotografii uložení Produktu na vozidle dopravce nebo celkový pohled na vadu. Na zjevné a tedy již při převímce zboží zjištělé vady, které nebudou bezprostředně oznámeny, nebudou zaznamenány v dodacím listu a nebudou potvrzeny přepravcem, není možná brát zřetel. Taková reklamace nebude ze strany BTA uznána.

Ostatní vady zjištělé až v průběhu dalšího zpracování či použití Produktu je Zákazník povinen oznámit BTA neprodleně po jejich zjištění, nejpozději však do konce záruční doby.

3. Doložení reklamačního případu

Reklamační případ musí být zákazníkem oznámen BTA písemně. Na straně BTA reklamaci vyřizuje, včetně případného šetření na místě uložení reklamovaného Produktu, BTA pověřená osoba. Zákazník je povinen poskytnout BTA součinnost pro posouzení existence vad Produktů.

Podklady pro reklamaci musí obsahovat:

- Kontrolní štítek palety
- Počet reklamovaných kusů a popis vady, nebo
- Přesný popis vady jak se projevuje,

- Vadný vzorek reklamovaného Produktu (v případě nemožnosti zajistit vzorek, zhotovit foto/video dokumentaci reklamovaného materiálu).

Reklamovaný produkt musí být ponechán k následné kontrole a nesmí být zlikvidován do rozhodnutí BTA o reklamaci. Reklamovaný produkt nesmí být poškozen následnou manipulací a musí být čitelně označen všemi potřebnými indiciemi.

Pro posuzování, zda Produkt má vady, jsou rozhodné vlastnosti Produktu specifikované ve Specifikaci kvality Produktu BTA.

Dále se způsob vyřizování vad, uplatněných Zákazníkem u BTA, řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.

Nároky zákazníka při oprávněné reklamaci jsou:

- Požadovat odstranění vady dodaného Produktu, popř. Výměnu vadných kusů
- Požadovat přiměřenou slevu z ceny vadného Produktu.

4. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 8.4.2019.