

REKLAMAČNÍ ŘÁD DS SMITH PACKAGING

1 Komentář k činnostem

1.1 Úvodní ustanovení

1. Plněním „DS Smith“ se rozumí dodávky zboží a služeb (dále jen „zboží“) na základě kupních nebo jiných smluv uzavřených mezi „DS Smith“ a zákazníkem.
2. Zákazník uzavřením příslušné smlouvy s „DS Smith“ souhlasí s tímto reklamačním řádem ve znění platném ke dni uzavření smlouvy.
3. Reklamací se rozumí oznámení vad zboží, resp. poskytnuté služby. Ostatní podání budou posuzována jako podněty a návrhy, jejichž projednání se řídí postupem, který je v kompetenci „DS Smith“.
4. Při podání reklamace je nutné dodržet způsob stanovený tímto reklamačním řádem.
5. „DS Smith“ si vyhrazuje právo na jakoukoli změnu reklamačního řádu, je však povinna zákazníka na tyto změny upozornit.

1.2 Náležitosti reklamace

1. Zákazník je povinen uvést své identifikační údaje v tomto rozsahu – obchodní firma, sídlo a IČ. Dále je zákazník povinen uvést identifikační číslo zboží a dodacího listu, kterého se reklamace týká.
2. Zákazník je dále povinen přesně specifikovat vadu zboží, tj. o jakou vadu se jedná a jakým způsobem se projevuje.
3. Tvrzené skutečnosti je zákazník povinen doložit (např. fotodokumentací, obchodním protokolem dopravce, vzorkem vadného zboží apod.)
4. Na vyzvání je zákazník povinen své podání doplnit, případně doložit jím tvrzené skutečnosti nebo odstranit případné vady reklamace. Za tímto účelem je mu poskytnuta lhůta 7 dnů, která může být po dohodě s „DS Smith“ přiměřeně prodloužena.
5. Zákazník je dále povinen definovat o jaké množství poškozených kusů se jedná a jaký způsob řešení preferuje.

1.3 Lhůty pro uplatnění reklamace

1. Zjevné vady, zjistitelné při převzetí, zboží je zákazník povinen uplatnit neprodleně v den převzetí zboží vč. záznamu na dodacím listě. Mezi zjevné vady se řadí mechanické poškození stohu, křivý stoh, specifikacím neodpovídající balení, špatný rozměr materiálu a navlhle (mokrý) výrobky, evidentní rozdíly v dodaném množství apod.
2. Skryté vady zboží je zákazník povinen uplatnit neprodleně, nejpozději však do 3 pracovních dnů od dne zjištění.
3. Veškeré nároky z vad zanikají, pokud nejsou zákazníkem uplatněny ve lhůtě 6 měsíců ode dne dodání zboží.

1.4 Příjem reklamací

1. Stížnosti a reklamace mohou být „DS Smith“ předkládány následujícími způsoby:
 - a) e-mailovou zprávou,
 - b) doporučeným dopisem,
 - c) faxem,
2. Příjem reklamací zajišťuje zákaznický servis „DS Smith“ – DS Smith Packaging Czech republic s.r.o.,, PSČ, fax:, e-mail:

1.5 Evidence reklamací

1. Každé reklamaci pořizuje „DS Smith“ záznam. Záznamy jsou opatřeny příslušným evidenčním číslem. Reklamace a stížnosti jsou evidovány v databázi vedené v elektronické podobě.
2. Evidence reklamací je tvořena záznamy o doručených reklamacích a údajích o jejich vyřízení.

1.6 Zpracování reklamací

1. Reklamace jsou vyřizovány v pořadí podle jejich přijetí v co nejkratší době. Lhůta pro vyřízení reklamace činí max. 20 kalendářních dní a počíná běžet dnem obdržení reklamace.
2. V případě, že reklamaci nelze vyřídit z vážného důvodu v uvedené lhůtě, bude zákazník informován o důvodu a předpokládané lhůtě k vyřízení reklamace.
3. V případě oprávněné reklamace, zjištěné vady zboží „DS Smith“ v přiměřené lhůtě odstraní, a to zejména tímto způsobem:
 - dodáním chybějícího zboží nebo
 - opravou vadného zboží nebo
 - dodáním náhradního zboží za zboží vadné nebo
 - poskytnutím přiměřené slevy z kupní ceny
4. Náklady vzniklé v souvislosti s reklamací, jdou při oprávněné reklamaci k tíži „DS Smith“, při neoprávněné reklamaci k tíži zákazníka. Povinná strana se zavazuje tyto náklady uhradit straně oprávněné nejpozději do 30 dnů ode dne doručení faktury, již budou tyto náklady vyúčtovány.

1.7 Manipulace a vrácení reklamovaného zboží

1. Zákazník je povinen reklamované zboží skladovat předepsaným způsobem a s tímto zbožím nesmí manipulovat způsobem, který by mohl mařit kontrolu reklamovaných vad.
2. Vrácení reklamovaného zboží před ukončením reklamačního řízení je možné jen se souhlasem „DS Smith“.
3. Vracené zboží musí být zákazníkem dostatečně zabezpečeno, aby nedošlo k jeho dalšímu poškození při dopravě a manipulaci (dostatečné zafixování páskou, ochranná fólie apod.)
4. Vracené zboží musí být zákazníkem vhodným způsobem označeno, aby bylo možno vrácené zboží a vadu jednoznačně identifikovat
5. Za vhodné označení je považováno, aby:
 - 5.1 každá paleta byla označena originálním paletovým štítkem „DS Smith“, které byl dodán spolu se zbožím, které je předmětem reklamace (není-li možné palety těmito štítky označit, musí být každá paleta označena dle bodu 5.2)
 - 5.2 alespoň jedna paleta s vraceným zbožím byla opatřena štítkem (nejlépe o velikosti min. A4) obsahujícím:
 - a. evidenční číslo reklamace přidělené v „DS Smith“, které bude zákazníkovi sděleno zákaznickým servisem „DS Smith“
 - b. identifikační údaje zákazníka (min. jeho obchodní název),
 - c. identifikační číslo vraceného zboží,
 - d. čísla dodacího listu, se kterým bylo zboží dodáno,
 - e. množství vraceného zbožíPozn.: není-li se zákazníkem domluveno jinak, je tento štítek zákazníkovi připraven a zaslán prostřednictvím „DS Smith“

6. Jestliže je s „DS Smith“ dohodnuta likvidace zboží na straně zákazníka, je nutné předložit potvrzení o likvidaci. Potvrzení o likvidaci poskytne „DS Smith“ a je neoddělitelnou součástí reklamačního řízení.

1.8 Důvody odmítnutí podané reklamace

1. Přijetí nebo uznání reklamace může být odmítnuto zejména, jestliže:
 - reklamaci podala osoba, která není zákazníkem „DS Smith“
 - reklamované zboží nebylo dodáno „DS Smith“
 - reklamace nemá náležitosti stanovené bodem 2.2 a její nedostatky nebyly odstraněny ani v přiměřené lhůtě k tomu určené,
 - přezkoumání reklamace prokázalo, že zboží nemá vady
 - ve věci rozhodl soud či správní orgán nebo řízení ve věci bylo před soudem či správním orgánem zahájeno,
 - uplynula lhůta dle bodu 2.3 tohoto řádu.
2. Jestliže je dán některý z důvodů pro odmítnutí vyřízení reklamace podle předchozího odstavce, může být takové podání posuzováno jako podnět pro zkvalitnění nabízených služeb.

1.9 Opravné prostředky proti rozhodnutí

1. Pokud není klient spokojen s vyřízením reklamace nebo stížnosti, může se písemně obrátit na obchodního ředitele společnosti.
2. V případě nedosažení shody ohledně vytčených vad je rozhodčí organizací Centrum pro informace a mechanické testování obalů - CIMTO, s.p., nedohodnou-li se strany v jednotlivém případě na jiné autorizované zkušebně, a její stanovisko je pro smluvní strany závazné a konečné.
3. Právo zákazníka obracet se na soudy, či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčena.