



Reklamačný poriadok BMI Slovensko

Všeobecná časť

Predmetom týchto reklamačných podmienok spoločnosti BMI Slovensko (ďalej ako „BMI“) sú pravidlá nakladania s tovarom v prípade jeho poškodenia skladovaním, prepravou a manipuláciou u zákazníka B2B resp. B2C. Popisuje postup pri identifikácii vady v čase zákonnej záruky a záruky poskytnutej výrobcom nad rámec zákona. Tento materiál upresňuje zodpovednosť a postup riešenia k vzniknutým škodám, vadám a chybám.

- 1. Škody na tovare identifikované na sklade BMI**
- 2. Škody na tovare v čase prepravy tovaru (prevádzkové reklamácie)**
- 3. Vady tovaru v čase zákonnej a predĺženej záruky na základe platnej výrobkovej normy EN STN 490 (technické reklamácie)**
- 4. Chyby pri administratívnom spracovaní výpočtov/objednávok/dodávok/faktúr**

1. Škody na tovare identifikované na sklade BMI

Škody tohto typu vznikajú nesprávnym skladovaním, nesprávnou manipuláciou v sklade a nesprávnou manipuláciou pri nakládke a vykládke

1.1 Škody na tovare zistené pri preberaní tovaru vodičom

- Prepravca (vodič) zodpovedá za naložený tovar. Vodič má povinnosť kontrolovať tovar pri nakládke, na prípadné poškodenie má ihneď upozorniť a žiadať o výmenu zisteného poškodeného tovaru. Týmto je zaistené, že zo skladu spoločnosti BMI je expedovaný tovar bez zjavného poškodenia. Pri kontrole tovaru sa musia dodržiavať bezpečnostné zásady platné na skladovacích plochách spoločnosti BMI.
- V prípade zistenia viditeľného poškodeného tovaru v palete, sa takáto paleta vymení za novú. Ak už nie je možné paletu vymeniť (napr. tovar je už zaistený gurtňami), pracovník nakládky doloží do dodávky náhradné škridly. Na dodací list sa urobí ručný záznam s počtom kusov náhradných škridiel, ktorý vodič podpíše.

2. Škody na tovare v čase prepravy tovaru (prevádzkové reklamácie)

2.1. Dopravný zlom zistený pri preberaní tovaru príjemcom

- Ak sa zistí pri prijímaní tovaru na sklad obchodníka viditeľne poškodený tovar, je povinný príjemca (skladník, obchodník) za prítomnosti vodiča spísať „Zápis o škode“ (Príloha č.1) a nechať si ho vodičom podpísať. Vodič má právo do zápisu uviesť svoje pripomienky aj nesúhlas. Pokiaľ vodič odmietne podpísať zápis, môže príjemca odmietnuť tovar prevziať. Vyplnený a podpísaný zápis o škode príjemca pošle na Oddelenie služieb zákazníkom (ďalej ako OSZ) spoločnosti BMI.
- Ak sa zistí viditeľne poškodený tovar pri prijímaní tovaru na stavbe konečným zákazníkom resp. pokrývačom, je tento povinný uviesť typ škridly a poškodené množstvo na dodací list (ďalej ako DL) a nechať si ho vodičom podpísať. Vodič má právo na DL uviesť svoje pripomienky aj nesúhlas. Konečný zákazník musí následne DL odovzdať obchodníkovi, kde tovar objednával. Obchodník bezodkladne pošle DL na OSZ spoločnosti BMI.
- Pracovníčka OZS posúdi oprávnenosť reklamácie a v prípade jej uznania na základe vodičom potvrdeného Zápisu o škode resp. zázname na DL vyhotoví dobropis (vrátenku) na obchodníka, ak si zákazník nežiada náhradu tovaru.

- V prípade, že zákazník vyžaduje náhradné dodanie za poškodený tovar, tento sa vyskladní zákazkou KL na sklad obchodníka.
- BMI si nárokuje náhradu škody vyčíslenú v KL doklade vyskladnenia zvýšenú o 5% na pokrytie nákladov súvisiacich so škodovou udalosťou, v tom prípade ak nie je s konkrétnou prepravnou spoločnosťou v zmluve dohodnuté inak. BMI si stanovuje hranicu na uplatnenie náhrady škody u prepravcu 50 EUR ako obnos v skladovej hodnote. Do tejto výšky znáša náklady na škodu BMI.
- Ak zistí príjemca (obchodník, skladník, pokrývač, zákazník) viditeľne poškodený tovar bez spísania zápisu o škode, resp. zápisu na DL, BMI ani prepravca nenesie žiadnu zodpovednosť za poškodený tovar. Spoločnosť BMI v takomto prípade nezaistí žiadnu náhradu tovaru a všetku zodpovednosť na vzniknuté škody nesie samotný príjemca.

2.2. Dopravný zlom vo vnútri palety, zistený až po rozbalení

- Ak zistí obchodník na svojom sklade poškodený tovar vo vnútri palety v rámci bežnej škody, spoločnosť BMI mu nenahrádza poškodený tovar výmenou. Na tento účel slúži ako náhrada reklamačný rabat priznaný v zmluvných podmienkach.
- Ak zistí príjemca (pokrývač, koncový zákazník) na stavbe poškodený tovar vo vnútri palety v rámci bežnej škody je povinný obchodník nahradiť tovar zákazníkovi na vlastné náklady zahrnutý v rámci reklamačného rabatu priznaného v zmluvných podmienkach.
- V prípade, že došlo k výrazne vyššiemu poškodeniu tovaru resp. poškodeniu tovaru, ktorý nie je zahrnutý do reklamačného rabatu, príjemca bezodkladne kontaktuje oblastného manažéra spoločnosti BMI. Príjemca je povinný poskytnúť všetky relevantné informácie a fotodokumentáciu, ktoré prispievajú k zisteniu dôvodu vzniku škody a miery zavinenia.
- Oblastný manažér je povinný dbať na to, aby reklamácia bola vybavená v čo najkratšom čase bez zbytočných prietahov. V rámci svojich kompetencií môže rozhodnúť o bezodplatnej dodávke náhradného tovaru a tým vybaviť a ukončiť reklamáciu k spokojnosti zákazníka. V rámci tohto konania nie je možné poskytnúť vybavenie reklamácie formou priznania finančného dobropisu.
- V prípade, že reklamáciu nie je možné vybaviť na strane oblastného manažéra spoločnosti BMI, vybaví reklamáciu zodpovedná osoba pre riešenie reklamácií v rámci platných skupinových pravidiel BMI.

3. Vady tovaru v čase zákonnej a predĺženej záruky na základe platnej výrobkovej normy EN STN 490 (technické reklamácie)

- V prípade technických reklamácií sa reklamujúci (koncový zákazník, pokrývačská firma, alebo iný subjekt) obracia podľa platného Občianskeho zákonníka (ďalej len OZ - zákon č. 40/1964 Zb. v znení neskorších predpisov) a zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa na obchodného partnera, cez ktorého bol materiál predávaný. Kompetentný pracovník zmluvného obchodného partnera reklamáciu prijme a následne upovedomí príslušného oblastného manažéra spoločnosti BMI o prijatej reklamácií.
- Oblastný manažér spoločnosti BMI zistí u reklamujúceho základné informácie a dohodne si termín obhliadky. Zároveň ho upozorní na potrebu pripraviť si a preukázať sa záručným listom a nadobúdacimi dokladmi. Taktiež si dohodne možnosť odobratia škridiel ako vzoriek pre potreby testovania.
- Oblastný manažér na obhliadke spíše **Záznam z obhliadky strechy** (Príloha č.2, ďalej ako „Záznam“) resp. **Reklamačný protokol Icopal** (Príloha č.3, ďalej ako „Protokol“)
 - Záznam/Protokol sa spíše vždy, pokiaľ zákazník má tovar v dvojročnej zákonnej záruke resp. predĺženej záruke poskytovanej výrobcom. V prípade, že na tovar uplynula záručná doba odporúča sa aj v tomto prípade spísať záznam/protokol.
 - Záznam/Protokol je potrebné vypísať v plnom rozsahu tak, aby bolo možné vyhodnotiť a zvoliť optimálny spôsob vybavenia sťažnosti resp. reklamácie v rámci zákona.
 - Neoddeliteľnou súčasťou Záznamu/Protokolu je vyhotovená fotodokumentácia poškodeného tovaru, resp. vady na tovare.
 - V prípade, že je zjavné nedodržanie montážnych postupov je potrebné dostatočne podrobne zdokumentovať meraním a fotkami aktuálny stav zabudovaného výrobku.
 - Záznam/Protokol a všetky získané podklady vrátane dodacieho listu, faktúry, záručného list vrátane fotodokumentácie je potrebné odoslať zodpovednej osobe za riešenie technických reklamácií resp. reklamácií spadajúcich pod zákonnú a predĺženú záruku.
- Zodpovedná osoba za riešenie reklamácií na základe všetkých obdržaných podkladov, posúdi oprávnenosť reklamácie, navrhne jej riešenie a v rámci svojich kompetencií podľa hodnoty reklamácie riešenie realizuje resp. vyžiada súhlas na realizáciu navrhnutého riešenia.

4. Chyby pri administratívnom spracovaní výpočtov/objednávok/dodávok/faktúr

- Súčasťou procesu reklamácií sú aj administratívne chyby, ktoré vznikajú počas spracovania výpočtov, pri zadávaní objednávky zákazníka do systému SAP, pri príprave podkladov pre nakládku, počas chystania resp. nakladania tovaru na kamión, jedná sa najmä o nasledovné:
 - záměna modelu, farby
 - nesprávny materiál
 - nesprávne množstvá
 - nesprávne podmienky (ceny, zľavy, splatnosť)
- V prípade, že zákazník uplatňuje námietku k vyššie uvedeným chybám, pracovníčka OSZ dohodne s ním podľa typu chyby optimálne riešenie.

Príloha č.1

Z Á P I S O Š K O D E

Dopravca:	ŠPZ:	Dňa:	Meno vodiča:

MIESTO VYKLÁDKY:

ČÍSLO DODACIEHO LISTU:

Viditeľné poškodenie tovaru pri vykládke:	áno	nie
---	-----	-----

Poškodenie obalu pri vykládke:	áno	nie
--------------------------------	-----	-----

Názov a množstvo poškodeného tovaru: - popísať:

Vinník vzniknutej škody:

Popis ako došlo ku škode:

POTVRDENIE O ŠKODE:

Meno, podpis a pečiatka preberajúceho:	Dátum:	Meno a podpis vodiča:

Príloha č.2

Bramac, strešné systémy, spol. s r.o., Mojmirovská 9, 951 12 Ivanka pri Nitre

2

Záznam z obhliadky strechy – posúdenie správnosti montáže strešného systému Bramac

č. hlásenia :

Informácie o investorovi

Investor:
Ulica:
PSČ / Mesto:
Kontakt:
Miesto stavby:

Informácie o realizátorovi

Realizátor:
Ulica:
PSČ / Mesto:
Kontakt:

Konštrukcia strechy

Skladba strechy: Plocha strechy: Sklon strechy:
Vzd. latovania: Prierez lát: Krytina:
Obytné podkrovie: áno nie Odvetranie: : áno nie
Hydroizolácia: áno nie Iné:

Ďalšie informácie

Kontrolované detaily strechy:
Príslušenstvo Bramac :
Dátum montáže:..... Fotodokumentácia: áno nie

Dôvod obhliadky

.....

.....

Zistené nedostatky

.....

.....

.....

.....

.....

Navrhnutý spôsob odstránenia nedostatkov

.....

.....

.....

.....

Investor :

Meno:

Podpis:

Za Bramac:

Meno:

Podpis:

Pozn.: Firma Bramac nie je oprávnená posudzovať kvalitu realizovaných stavebných prác, a preto tento zápis považujte za nezáväzný poukazujúci na nesúlad s niektorými našimi technickými podkladmi.

Príloha č.3

REKLAMAČNÝ PROTOKOL č.

1. Identifikačné údaje

1.1 Meno zákazníka:

Adresa:

PSČ:

Tel./email:

2. Predmet reklamácie

2.1 Špecifikácia výrobku:

Druh výrobku	Farba výrobku	Rozsah (počet paliet/roliiek/m ²)

2.2 Popis vady:

3. Údaje o dodávke materiálu

Dátum dodávky:

Dodávateľský reťazec:

4. Údaje o reklamacii

4.1 Dátum oznámenia:

Kontaktovaná osoba:

Dátum návštevy:

4.2 Kedy došlo k zisteniu vady (počas prevzatia tovaru, počas zabudovania, po zabudovaní)?

4.3 Bola podaná reklamácia písomnou resp. elektronickou formou ?

--

4.4 Boli použité len materiály od spoločnosti Icopal (ak nie, tak aké)?

4.5 Bola vyhotovená fotodokumentácia?	ANO / NIE
---------------------------------------	-----------

4.6 Boli odobraté vzorky zo stavby?	ANO / NIE
-------------------------------------	-----------

5. Konštrukcia strechy / iné náväzné konštrukcie
Sklon strechy:
Celková plocha strechy / konštrukcie (m ²):
Skladba / nosná konštrukcia:
Parozábrana:
Tepelná izolácia (kotvenie, lepenie, prit'azenie):
Hydroizolácia:

6. Požiadavka zákazníka na spôsob riešenia reklamácie

Dátum, miesto:

Zákazník:	Icopal, Bramac:
Meno:	Meno:
Podpis:	Podpis: