



## 1 Základní ustanovení

- 1.1 Reklamační řád společnosti KZK tiskárna s r.o., Masná 499/7c, Brno 602 00, IČ 29284929 (dále jen dodavatel) společně s Všeobecnými obchodními podmínkami KZK tiskárna s.r.o. (dále jen VOP), tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy nebo závazné objednávky kupní smlouvu nahrazující.
- 1.2 Reklamační řád stanovuje hlavní zásady dodavatelsko-odběratelských vztahů v případech stížností odběratele, nebo reklamací produktů dodávaných za podmínek ve smluvním vztahu sjednaných. Kupující (odběratel) převzetím zboží od dodavatele souhlasí s níže uvedeným reklamačním řádem. V případě, že zboží není odebráno osobně, rozumí se převzetím zboží okamžik jeho předání prvnímu přepravci.
- 1.3 Záruční lhůta na veškeré zboží dodavatele (samolepicích etiket, nesamolepicích etiket..) je 6 měsíců od data výroby.

## 2 Základní zásady reklamace

- Odběratel je povinen produkt (zboží) při jeho dodání zkontrolovat a jeho převzetí potvrdit v Dodacím listu (dále jen DL), případně dokumentu dopravce dodací list nahrazujícím (např. přepravní list). Bezprostředně zjištěné neshody produktu (v jeho kvalitě, množství, obalech apod.) odběratel zaznamená v týchž dokladech (včetně data pořízení záznamu a identifikace osoby, která zápis pořídila (podpis)). V odůvodněných případech, kdy jde o neshodu zjevně zabraňující zamýšlenému použití produktu, může odběratel převzetí takové dodávky odmítnout. Neshodu s odůvodněním, proč bylo převzetí odmítnuto, odběratel čitelně zaznamená v dokladech uvedených výše.
- 2.2 V případě, že odběratel zjistí neshodu až po převzetí produktu, bezprostředně po takovém zjištění ji písemně oznámí dodavateli a zabezpečí vhodné uložení reklamovaného produktu tak, aby uložením nebyla negativně ovlivněna jeho kvalita (viz. Obchodní podmínky KZK tiskárna s.r.o.), byl k dispozici pro další průběh reklamačního řízení a k posouzení dodavatelem.
  - 2.3 Pokud se obě strany nedohodnou jinak, základním předpokladem uplatnění reklamace neshod (vad) produktu je předložení (doručení) celého reklamovaného množství produktu v původních obalech, s původním identifikačním značením balení i samotných produktů (identifikační přelepky, nebo kontrolní lístky – podle typu produktu) k posouzení a její písemné oznámení dodavateli. K tomuto oznámení odběratel použije Reklamační protokol dodavatele, který je přílohou tohoto Reklamačního řádu a je reklamujícímu k dispozici na: [http://www.kzk.cz/documents/Reklamacni-protokol\\_CZ.pdf](http://www.kzk.cz/documents/Reklamacni-protokol_CZ.pdf)  
V krajním případě se připouští doručení jiného záznamu o neshodě/reklamaci, který však musí obsahovat minimálně tyto údaje:

- a) organizace, kontaktní osoba (telefon, mail)
- b) kód položky dodavatele a/nebo interní kód položky odběratele
- c) název položky reklamovaného produktu
- d) reklamované množství
- e) číslo objednávky odběratele
- f) číslo dl/faktury dodavatele
- g) číslo výrobního příkazu dodavatele (uvedeno na produktu)
- h) důvod reklamace

- Dodavatel má právo produkty bez originálního identifikačního značení nezařadit do reklamačního řízení a jejich reklamaci tak neuznat.
- 2.4 Řízení o neshodě (reklamační řízení) je dodavatelem zahájeno teprve dnem, kdy má k dispozici písemné oznámení neshody (uplatnění reklamace) a reklamovaný produkt fyzicky k dispozici k posouzení. O výsledku řízení písemně informuje odběratele v níže uvedených časových lhůtách.  
2.5 Při posuzování neshody v reklamačním řízení dodavatel vychází výhradně z parametrů dohodnutých v odběratelsko-dodavatelském vztahu – smlouvě, nebo objednávce – a ve smyslu VOP dodavatele. Přihlíží při tom k technickým a technologickým možnostem zvolené výrobní technologie a podmínkám, za kterých odběratelsko-dodavatelský vztah vznikl.
  - 2.6 Reklamační řízení je uplatněno po uplynutí záruční doby uvedené v bodě 1. 3. výše, nebo reklamace, kdy odběratel neposkytne reklamovaný produkt k posouzení, případně neposkytne při jejich řešení nezbytnou součinnost, nebo není možná identifikace data výroby na produktu, nebudou uznány.

## 3. Postup při uplatnění reklamace

- 3.1 Odběratel oznámí dodavateli zjištění neshody telefonicky a následně písemnou formou, zasláním vyplněného Reklamačního protokolu v souladu s bodem 2.3 výše.
- 3.2 Povinností odběratele je předem se dohodnout s dodavatelem na způsobu vrácení reklamovaného produktu, případně předání jeho vzorků. Základním kritériem této dohody je minimalizace nákladů spojená s tímto řízením.
- 3.3 Odběratel poskytne nezbytnou součinnost při vrácení reklamovaného produktu, nebo zajištění a předání vzorků prokazujících neshodu produktu.
- 3.4 Dodavatel posoudí reklamovanou neshodu a rozhodne o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době, při splnění podmínek uvedených v kapitole II. výše. Své rozhodnutí sdělí odběrateli písemně.

## 4. Neoprávněná reklamace

- 4.1 V případě, že při posouzení reklamované vady dodavatel zjistí, že reklamace není oprávněná, sdělí písemně tuto skutečnost odběrateli.
- 4.2 Pokud je reklamovaný produkt v prostorách dodavatele, odešle jej tento na původní adresu odběratele. V tomto případě je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli náklady spojené s dopravou reklamovaného produktu.

## 5. Oprávněná reklamace

- 5.1 Odstranitelné vady – Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu odstranitelnou, má odběratel právo na její bezplatné odstranění ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem.
- 5.2 Neodstranitelné vady – Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání zamýšlenému užívání produktu, má odběratel právo na jeho výměnu (náhradní plnění) ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem, nebo právo od smlouvy odstoupit.

5.3 Nesoulad průvodní dokumentace (faktura, dodací list, přepravní list) s dodávkou produktu – Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou/dodacím listem/přepravním listem a skutečně dodaným produktem (v druhu či množství), co nejdříve písemně kontaktuje dodavatele, který bezprostředně sjedná nápravu.

## **6. Vyřízení reklamace**

- 6.1 O výsledku reklamačního řízení je odběratel informován telefonicky, následně pak písemně -s uvedeným způsobem uzavření reklamace. V případech, kdy jsou, na základě oprávněné reklamace neshody, přijata následná nápravná, nebo preventivní opatření k zamezení jejich opakování, má odběratel právo být o nich informován.
- 6.2 Dodavatel informuje odběratele o výsledku reklamačního řízení nejpozději do 30 dnů od převzetí záznamu o neshodě (Reklamačního protokolu) a reklamovaného produktu k posouzení, pokud nebude oběma stranami dohodnuta jiná lhůta. V případě, že odběratel neposkytne nezbytnou součinnost při reklamačním řízení, nebo pokud se vyskytnou jiné nepředvídatelné okolnosti, které nemůže dodavatel ovlivnit, prodlužuje se tato lhůta adekvátně. Odběratel je o těchto důvodech dodavatelem informován.

## **7. Reklamace produktu poškozeného přepravou**

- 7.1 Při zjevném poškození produktu během dopravy odběratel postupuje podle bodu 2.1 výše.
- 7.2 Odběratel, dle svých možností, zajistí důkazy (fotodokumentace, poškozený produkt, balení, apod.) o poškození produktu dopravcem, které předá dodavateli.

## **8. Závěrečná ustanovení**

- 8.1 Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 30. 5. 2022 a platí na dobu neurčitou. Dodavatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

V Brně, dne 30. 5. 2022

Bronislav Kuda  
jednatel společnosti