

Zásady uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb spoločnosti PENAM SLOVAKIA, a.s.

Vážený zákazník,

z dôvodu sprehľadnenia a urýchlenia reklamačného konania si dovoľujeme zaslať Vám prehľad zásad uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb v našej spoločnosti, ako aj informáciu o spôsobe ich vybavovania. Prosíme Vás o ich dodržiavanie v praxi.

- Každá reklamácia musí byť uplatnená v písomnej podobe. Na urýchlenie reklamačného konania z dôvodu krátkej doby spotreby našich výrobkov je možné nahlásiť reklamáciu telefonicky obchodnému zástupcovi alebo pracovníkom objednávok. Reklamácia však musí byť v takomto prípade spísaná dodatočne.
- Riešenie každej reklamácie zabezpečuje reklamant, ktorý je v príslušnej prevádzke pracovníkom úseku riadenia kvality. Reklamant rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie (náhradný tovar, DBP, doučtovanie, stiahnutie tovaru, a pod.).
- Informácie o priebehu riešenia Vašej reklamácie Vám poskytne náš obchodný zástupca.
- Doba na vybavenie reklamácie je 30 dní.

Typy reklamácií a spôsoby ich riešenia

Reklamácia pri priamej prebierke tovaru:

- Množstevný rozdiel – odberateľ poznačí rozdiely do dodacieho listu,
- Kvalitatívna reklamácia (zjavné vady tovaru týkajúce sa kvality, vzhľadu, obalu alebo označenia) – reklamovaný tovar je nutné vrátiť späť dodávateľovi okamžite a o reklamácií je potrebné spísať reklamačný list.

Priamou prebierkou tovaru sa rozumie fyzické prevzatie tovaru povereným zamestnancom odberateľa od povereného zamestnanca dodávateľa. Dokladom o priamej prebierke tovaru je dodací list dodávateľa podpísaný povereným zamestnancom odberateľa priamo pri prebierke tovaru.

Vady zistené po potvrdení dodacieho listu, s výnimkou zjavných vád, je odberateľ povinný nahlásiť najneskôr do 24 hodín od prebierky tovaru.

Reklamácia pri nepriamej prebierke tovaru:

- Cenový rozdiel – o jeho zistení je nevyhnutné spísať reklamačný list a doručiť ho do príslušnej prevádzky našej spoločnosti (faxom, prostredníctvom rozvozej linky, prostredníctvom obchodného zástupcu, poštou, e-mailom a pod.).
- Kvalitatívna reklamácia - vyžaduje sa spísanie reklamačného listu na kvalitu výrobkov a jeho doručenie do príslušnej prevádzky našej spoločnosti (faxom, prostredníctvom rozvozej linky, prostredníctvom obchodného zástupcu, poštou, e-mailom a pod.). Na urýchlenie reklamačného konania z dôvodu krátkej doby spotreby našich výrobkov je možné nahlásiť reklamáciu telefonicky obchodnému