

REKLAMAČNÍ ŘÁD firmy Animalco, a.s., Na Kocínce 1, Praha 6

I. OBECNÉ PODMÍNKY

Preambule

Tento reklamační řád a v něm obsažené podmínky jsou stanoveny s cílem zefektivnit řešení problémů vznikajících při dodávkách zboží prodávajícího kupujícímu a minimalizovat s tím spojené ztráty pro obě strany.

Všeobecná ustanovení

Prodávající je povinen dodávat kupujícímu zboží v dohodnuté a potvrzené kvalitě a množství a vybavit je kompletními a správnými obchodními doklady ve smyslu obecně závazných předpisů a dalších dohod mezi prodávajícím a kupujícím.

Každá dodávka zboží je doprovázena dodacím dokumentem (dodací list, nákladní list, předávací protokol), který slouží i jako záruční list. Souhlas se záručními podmínkami stvrzuje kupující podpisem dodacího dokumentu při převzetí zboží. Pokud si kupující zboží neodebírá osobně ze skladu prodávajícího, rozumí se převzetím zboží okamžik, kdy zboží přebírá od dopravce.

Kupující je ve vlastním zájmu povinen bezprostředně po dodání zboží toto zkontrolovat a bez zbytečných odkladů informovat prodávajícího o případných zjištěných závadách. Závady, které nemohou být objektivně zjištěny ihned při převzetí zboží, je kupující povinen uplatnit bezodkladně po jejich zjištění v rámci záruční doby, která se na dané zboží vztahuje.

Délka záruky je uvedena buď dobou použitelnosti a dobou minimální trvanlivosti přímo na etiketě zboží a nebo na dodacím listě. Reklamací je možné podat těmito způsoby:

- a) e-mailem: <příjmení prodejce>@animalco.cz
- b) kontaktní osobou při řešení reklamací je prodejce zboží společnosti Animalco tel. 220107111.

Kupující je povinen uvést při reklamaci:

- a) číslo dodacího listu a číslo objednávky, které je na něm uvedeno
- b) co nejvýstižnější popis závad a jejich projevů
- c) místo, kde se reklamované zboží nachází a kde je možné ho zkontrolovat
- d) doložit kopii dodacího dokumentu a příp. fakturu

Povinnost prodávajícího:

Reklamacе včetně náhrady vady zboží bude vyřízena bez zbytečných oboustranných odkladů.

II. UPLATNĚNÍ REKLAMACE V ZÁRUČNÍ LHŮTĚ

Zboží musí být reklamováno v původních obalech tak, aby byla zajištěna jeho identifikace a při dodržení skladovacích a přepravních teplot pro daný druh zboží.

A) ZJEVNÉ VADY

- uplatňují se zásadně ihned při příjmu písemným oznámením prodávajícímu (s výjimkou bod 4)
- na opožděné reklamacе závad zjevných v okamžiku dodávky nemusí brát kupující zřetel - za zjevné vady jsou považovány:

1) Rozdíl mezi údaji v dodacím listu a skutečně dodaným zbožím (např. v druhu nebo množství) a/nebo nesprávně vyplněný dodací list; všechny skutečně zjištěné údaje při příjmu musí být zapsány do dodacího dokumentu.

- 1a) Reklamovat lze jen rozdíl hmotnosti skutečně zvážené. Ne součet etiket. Doporučujeme pořídit foto záznam prokazující navážený rozdíl.

Řidič musí být přítomen vážení.

V dodacím listu (DL) musí být zákazníkem zapsáno zdůvodnění netto hmotnosti, kterou deklaruje. Platná tara obalu je uvedena v DL.

Řidič zdůvodnění podepíše.

Při nedodržení postupu nelze reklamaci uznat.

2) Nedodržení teploty zboží při dodávce - zboží je dodáváno při obecně závazných teplotách skladování s maximálně povolenou tolerancí na změnu teploty během přepravy takto:

masa chlazená červená 0 až +4°C plus 2°C

masa chlazená drůbeží 0 až +2°C plus 2°C

masa hluboce zmrazená -18°C a nižší plus 2°C

Uvedené teploty platí v jádře masa.

3) Poškození prvních obalů a/nebo hrubé poškození druhých obalů.

4) Povolení těsnosti vakuového balení nad toleranci 3% z celkového objemu dodávky – kupující musí provést kontrolu a uplatnit případnou reklamaci do 24 hodin od převzetí zboží

B) SKRYTÉ VADY

- uplatňují se bezodkladně po zjištění písemným oznámením prodávajícímu nejpozději do konce stanovené doby použitelnosti nebo doby minimální trvanlivosti
- za skryté vady jsou považovány jakostní vady zboží (jako je zapaření, abscesy, smyslové změny, vyšší obsah tuku nebo vody a dalších přísad oproti deklaraci apod.)

III. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

Prodávající si vyhrazuje právo řešit reklamaci

- náhradou vadného zboží
- dodatečným dodáním chybějícího zboží
- přiměřenou slevou na vadné zboží
- dobropisem ceny chybějícího zboží
- vzetím zpět vadného zboží a vrácením uhrazené kupní ceny

Vracené vadné zboží musí být předem nahlášeno prodávajícímu mailem nebo telefonicky.

Vracené zboží musí kvůli jeho identifikaci splňovat následující náležitosti:

- zboží je zabaleno v původním obalu
- v případě, že není možné vrátit zboží v původním obalu, musí být tento nahrazen průsvitným nebarevným obalem s identifikací každého kusu (druh zboží a šarže)
- zboží je vráceno v původním nepoškozeném a nepopsaném kartonu nebo v přepravce E2
- každý druh je označen původní šarží a popisem dle dodacího listu
- je přiložena kopie původního dodacího listu s vyznačením vráceného množství u konkrétní položky
- kopie dodacího listu je výrazně nadepsána jako „VRATKA“

- při zamražení chlazeného zboží je na dodacím listě uvedeno místo a datum zamražení.

V případě zjevně neoprávněné reklamace je prodávající oprávněn účtovat náklady svých pracovníků přizvaných k řešení reklamace. Přizvání zahraničního experta nebo nezávislé kontrolní organizace a způsob úhrady s tím spojených nákladů se dohaduje vždy ad hoc předem.

IV ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 01.07.2025 a ruší všechna předchozí ustanovení a zvyklosti při vyřizování reklamací a záruky zboží.

Změny reklamačního řádu jsou vyhrazeny.

V Praze dne 01.07.2025

Animalco, a.s.