

1. ÚČEL

Popsat způsob vyřízení reklamací zákazníků a odběratelů tak, aby údaje o reklamacích byly použity k provedení dalšího zlepšování bezpečnosti, legálnosti a kvality výrobků a ke snaze o předcházení opakování stížností.

2. ROZSAH PLATNOSTI

Platí pro vyřizování reklamací odběratelů.

3. ZODPOVĚDNOST

Za tvorbu a aktualizaci postupu je zodpovědný Manažer marketingu a prodeje, za dodržování jsou odpovědní pracovníci, kteří jsou v dokumentu zmíněni a mají stanovenou odpovědnost za danou část postupu řešení reklamací.

4. POSTUP

A. Řešení reklamací od odběratelů

- 1) Prodávající se zavazuje, že dodané výrobky budou odpovídat platným podnikovým normám a platným zákonům (Zákon o potravinách – v platném znění) včetně provádějících vyhlášek pro výrobu a prodej masných a lahůdkářských výrobků, aby nevznikala rizika pro zákazníky a konečné spotřebitele. Prodávající je povinen dodat zboží v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva. Prodáváný výrobek musí splňovat požadavky na kvalitu, bezpečnost a legálnost.
- 2) Kupující se zavazuje, že od převímky zboží do jeho prodeje dodrží podmínky obchodního zákoníku a podmínky platně uzavřené smlouvy.
- 3) Pokud kupující provádí přesun výrobků vlastním vozidlem, odpovídá za dodržení chladicího řetězce při přepravě a skladování výrobků. Porušil-li kupující při přepravě vlastním vozidlem tyto podmínky přepravy a skladování zboží, neodpovídá prodávající za takto vzniklou škodu a záruku výrobků kupujícímu.
- 4) Prodávající neručí za vady vzniklé při odběru výrobků kupujícím v případě nedodržení bodu č. 3, kupující je povinen prohlédnout produkty podle možnosti co nejdříve, pokud možno ihned při převímce. Jestliže kupující výrobky neprohlédne nebo nezařídí, aby byly prohlédnuty v době převímky, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měly výrobky již v době převímky produktů od dodavatele.
- 5) Kupující, který reklamuje výrobky umožní prodávajícímu přístup do místa skladování k posouzení, zda jsou výrobky skladovány dle platných norem. Stejně tak má právo prodávající prohlédnout vozidlo, které kupující použil k přepravě výrobků z důvodu možného vzniku škody na výrobcích při nesprávné přepravě.

Platnost od: 13.03.2025

Vydal :

Schválil :

Výtisk č. : 1

Ing. Ladislav Denk

Bc. Renata Ressel

V případě nepřítomnosti různých logo společnosti se jedná o nekontrolovaný výtisk!

- 6) Prodávající neuzná reklamaci závady, které vzniknou v prodejní síti kupujícího mechanickým poškozením (například prasklé sáčky mimo svár, poškozené výrobky úmyslně či neopatrností při manipulaci apod.).
- 7) Kupující je oprávněn při převzetí výrobků ihned reklamovat zjevné vady (povolené vakuum, chybějící výrobky), vzniklé mechanickým poškozením při převozu, chybějící výrobky neuvedené na reklamačním listu. Na pozdější uplatnění reklamace z důvodu zjevných vad nebude brán prodávajícím zřetel.
- 8) Jiné vady, než zjevné, kupující reklamuje pouze v záruční době, nejpozději do ukončení doby spotřeby. Za podmínky správného uchování a doby spotřeby po otevření.
- 9) Reklamační list musí obsahovat tyto údaje:
- důvod vrácení zboží
 - číslo výrobku
 - název výrobku
 - reklamované množství kg/ks
 - datum vystavení reklamačního listu
 - podpis dodavatele
 - podpis zástupce odběratele
 - číslo průvodního dokladu a datum
 - jméno řidiče a SPZ vozidla
 - kdo reklamaci zkontroloval
- 10) Zástupci prodávajícího (řidič), posoudí oprávněnost reklamace na reklamačním listu, v případě nejasností kontaktuje marketingové oddělení.
- 11) Pokud je reklamace oprávněna, převezme reklamované výrobky od kupujícího a řádně vyplněný reklamační list, který potvrdí svým podpisem.
- 12) Finanční vypořádání oprávněné reklamace provede prodávající formou dobropisů do 10 dnů.
- 13) Prodávající se zavazuje, že prodávané produkty jsou kvalitní, bezpečné a legální, odpovídají všem podnikovým specifikacím.
- 14) Kupující se zavazuje, že výrobky prodávajícího bude skladovat a prodávat v souladu s platnými zákony a vyhláškami. Zejména bude dodržovat pokyny uvedené na obalech u jednotlivých výrobků či příslušných materiálech - skladovací teplota a doba spotřeby. V případě, že kupující poruší tuto povinnost, nemá nárok na nové plnění, případně nemá nárok zboží úspěšně reklamovat.
- 15) Tento reklamační řád prodávajícího tvoří nedílnou součást kupních smluv, které uzavře prodávající s kupujícím.

Platnost od: 13.03.2025

Vydal :

Schválil:

Výtisk č. : 1

Ing. Ladislav Denk

Bc. Renata Ressel

V případě nepřítomnosti růžového loga společnosti se jedná o nekontrolovaný výtisk!

16) Reklamace jsou při příjezdu do společnosti přezkoumány vedoucím provozu nebo mistrem směny, který rozhodne o způsobu nakládání s nimi. Reklamované výrobky jsou buď použity v jídelně společnosti, pokud nevykazují senzorické změny a jsou v záruce, v opačném případě jsou konfiskovány.

17) Všechny reklamace jsou přezkoumány na ranní poradě vedení společnosti s předními dělníky jednotlivých výrobních úseků. Pokud není množství reklamací z jedné šarže výrobku větší jak 25 kg, jsou reklamace evidovány do systému X-COM podle druhu reklamované závady. Vždy po uplynutí čtvrtletí jsou tyto reklamace přezkoumávány statisticky Paretovou analýzou, jsou získávány poznatky o důvodech reklamací a na Přezkoumání vedením jsou určena opatření ke zlepšování bezpečnosti, legálnosti a kvality výrobků. Při přezkoumání vedením je vyhodnocen trend vývoje reklamací porovnáním s odpovídajícím obdobím v předchozím roce.

16) V případě, že množství reklamovaného výrobku přesáhne 25 kg z jedné šarže, je vypracován Záznam o neshodě a opatření k nápravě D-VH-14.1 manažerem kvality, a okamžitě a efektivně provedena náprava přiměřená závažnosti zjištěného důvodu reklamování výrobků.

B. Řešení reklamace výrobků od koncových spotřebitelů

1) Reklamace od koncových zákazníků jsou přijímány prostřednictvím emailu, telefonních hovorů, přes Facebook nebo Instagram, případně přes kontaktní formulář z webu www.vahala.cz.

2) Reklamace jsou předávány a shromažďovány u manažera kvality, který reklamaci zapíše do evidence, vyhodnotí závažnost a sepíše vyjádření pro zákazníka, případně vystaví záznam o neshodě D-VH-14.1.

3) Na reklamace (případné dotazy) odpovídá zpět zákazníkům manažer kvality, případně manažerka marketingu. Informace o reklamaci se postupuje vedoucímu výroby, směnovým mistrům a je předmětem řešení na denní výrobní poradě.

4) Stížnosti a reklamace jsou řešeny ideálně do 24 h, max. do 3 dnů od přijetí reklamace/dotazu musí být zahájena komunikace se zákazníkem. V případě nepřítomnosti manažera kvality komunikuje se zákazníkem manažerka marketingu ve spolupráci se zastupující manažerkou kvality.

5. EVIDENCE REKLAMACÍ

Shromažďování reklamací výrobků od odběratelů vede fakturantka na základě předložených reklamačních listů D-RE-01.1 (vzor), které obsahují všechny potřebné údaje, v systému X-COM. Je-li reklamované množství jedné šarže výrobku větší jak 25 kg vypracuje manažer kvality Záznam o neshodě a opatření k nápravě D-VH-14.1, je provedena náprava, zjištěna příčina reklamace a je řešena ve spolupráci s vedoucím výroby, je určeno opatření k nápravě, aby se zabránilo opakování stejného druhu reklamací. Reklamace od koncových zákazníků shromažďuje manažerka kvality.

Platnost od: 13.03.2025

Vydal :

Schválil :

Výtisk č. : 1

Ing. Ladislav Denk

Bc. Renata Ressel

V případě nepřítomnosti různýchého loga společnosti se jedná o nekontrolovaný výtisk!

Přehled všech reklamací pro jednotlivé měsíce vypracovává manažerka kvality, dále z dat zpracovává analýzu trendů reklamací v průběhu roku, meziroční srovnání kategorií reklamací a srovnání a kvartální Paretovy analýzy. Údaje z reklamací jsou použity pro další zlepšování bezpečnosti, legálnosti a kvality vyráběných produktů, zhodnoceny při přezkoumání vedením.

6. PŘÍLOHY

Reklamační list (vzor)

D-RE-01.1

X-COM- evidence reklamací

Systém stahování výrobků z trhu

D-RE-01.3

Postupy hlášení krizí

D-RE-01.4

Záznam o sledovatelnosti a ověření
krizového managementu

D-RE-01.5

Zpráva o stahování výrobku z trhu

D-RE-01.6

Záznam o stažení výrobku z trhu

D-RE-01.7

ROZDĚLOVNÍK :

Výtisk č. Držitel	Oddělení	Držitel
1	Manažer jakosti	Bc. Renata Ressel
	Jednatel	Jan Váhala
	Výroba a vývoj	Jan Váhala
	Jednatel + Marketing a prodej	Ing. Ladislav Denk
	Metrolog +MTZ	Lukáš Váhala
6	Objednávková kancelář	Pracovnice obj. kanceláře
7	Všichni zaměstnanci	Jídelna

ZÁZNAMY O ZMĚNÁCH :

Č. str.	Charakter změny	Důvod změny	Datum	Jméno
2-4	Oprava textu		18.7.00	Ing.Dvořák
1-5	Oprava textu, přidání přílohy, přidání str.5		14.11.03	Ing. Brodková
4,5	Oprava textu evidence rekl.		19.1.04	Ing. Brodková
4,5	Úprava příloh		9.6.04	Ing. Brodková
1-5	Oprava způsobu provádění reklamací, tak aby byla neustále zvyšována bezpečnost, legálnost a kvalita vyráběných produktů, doplnění příloh pro efektivní stahování výrobků z trhu, postupy pro hlášení krizí		14.3.07	Ing. Brodková
1-5	Oprava přezkoumání reklamací při		23.1.08	Ing.

Platnost od: 13.03.2025

Vydal :

Schválil :

Výtisk č. : 1

Ing. Ladislav Denk

Bc. Renata Ressel

V případě nepřítomnosti růžového loga společnosti se jedná o nekontrolovaný výtisk!

	dovezení zpět do naší společnosti.			Bartoňová
3, 4, 5	Oprava textu, přidání veterinárního dozoru při vyřizování reklamací		13.8.09	Bc. Martochová
1-4	Novelizace textu		3.6.2013	Ing. Šomanová
4	Oprava příloh		2.5.2014	Poláčková
4	Aktualizace rozdělovníku		5.6.2016	Trefil
4	Aktualizace rozdělovníku		5.6.2019	Bc. R. Ressel
1-4	Revize dokumentu, vydání nové verze 2.4, změna evidence reklamací- kniha reklamací D-RE-01.2 nahrazena evidencí do systému X-COM		25.7.2020	Ing. L. Denk
1-5	1. Revize dokumentu 2. Doplnění postupu řešení spotřebitelských reklamací	1.-2. kontrola a upřesnění postupu pro řešení reklamací na základě interního auditu	14.03.2025	Ing. L. Denk

Platnost od: 13.03.2025

Vydal :

Schválil :

Výtisk č. : 1

Ing. Ladislav Denk

Bc. Renata Ressel

V případě nepřítomnosti růžového loga společnosti se jedná o nekontrolovaný výtisk!