

HUNSGAS s.r.o.

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRODEJE LPG LAHVÍ

Návrh k internímu dopracování a schválení

Číslo revize	1/2020
Datum účinnosti	1.1.2020
Vypracoval	Petr Svoboda
Schválil	Jednatel společnosti – Ing. David Pešek

Obsah

- Článek 1 – Druhy reklamovaných závad
- Článek 2 – Obecné zásady reklamačního řízení
- 2.1 Reklamace uplatněná odběratelem
- 2.2 Reklamace zjištěná v místě prodeje
- Článek 3 – Postup podle druhu závady
- Článek 4 – Reklamace při rozvozové službě
- Článek 5 – Kontrola hmotnosti náplně
- Článek 6 – Závěrečná ustanovení
- Body k ověření před schválením

Článek 1 – Druhy reklamovaných závad

Reklamace se podle okolností uplatnění rozlišují na reklamace podané odběratelem (zákazníkem) a reklamace zjištěné v místě prodeje, ve skladu nebo při předávání či rozvozu lahví.

Odběratel může reklamovat závadu naplněné tlakové lahve LPG, jejího ventilu nebo samotné náplně. Za reklamovatelné závady se pro účely tohoto řádu považují zejména:

- nevyhovující jakost plynu;
- netěsnost pláště lahve;
- netěsnost nebo nefunkčnost ventilu;
- nedodržení hmotnosti náplně;
- poškozená nebo podezřele upravená plomba;
- chybějící nebo nevyhovující označení lahve.

Článek 2 – Obecné zásady reklamačního řízení

2.1 Reklamace uplatněná odběratelem

1. Reklamaci odběratel uplatňuje přednostně v místě, kde plnou láhev zakoupil. Může jít o plnárnu, prodejnu, prodejní místo nebo sklad; u rozvozové služby lze reklamaci přijmout také tehdy, pokud se na tom dodavatel s prodejcem dohodli.
2. Při reklamaci odběratel předloží doklad o nákupu náplně od prodejního místa zásobovaného společností HUNSGAS s.r.o. Doklad by měl umožnit ověřit prodejce či prodejní místo, datum prodeje, druh plynu (propan nebo propan-butan), hmotnost náplně (2, 10, 11 nebo 33 kg) a počet zakoupených lahví jednotlivých druhů.
3. Na základě dokladu o nákupu a posouzení reklamované lahve rozhodne prodejce, zda reklamaci přijme do dalšího řízení, nebo ji vyřeší či odmítne přímo na místě. Při nepřijetí reklamace do řízení se reklamační list podle původního postupu nevystavuje.
4. Přijme-li prodejce reklamaci, vyplní s odběratelem reklamační list podle příslušné přílohy. Obě strany jej podepíší. Pokud se reklamace týká více lahví s různými závadami, vyhotoví se odpovídající počet listů. Každý list se vyhotovuje ve třech stejnopisech se shodným číslem: první obdrží zákazník, druhý se odešle do sídla společnosti a třetí zůstává prodejci.
5. Podle povahy závady nabídne prodejce výměnu reklamované lahve za plnou a bezvadnou. Pokud závadu nelze uzavřít přímo na místě, odešle se láhev spolu s reklamačním protokolem do příslušné plnárny k prověření. Před odesláním se s odběratelem dohodne a do protokolu zaznamená, zda si odběratel zakoupí novou náplň v bezvadné lahvi za aktuální cenu, nebo zda místo toho obdrží prázdnou láhev jako náhradu obalu předaného k posouzení.
6. Každá přijatá reklamovaná láhev musí být označena vyplněnou visačkou „REKLAMACE“ a odeslána s příslušnými reklamačními doklady. Rozvozce nesmí k přepravě do plnárny převzít láhev bez požadovaného označení a dokladů; plnárna takovou zásilku v rámci reklamačního řízení nepřevzme.
7. Odpovědný pracovník plnárny prověří reklamaci, zaznamená své stanovisko do protokolu a předá jej obchodnímu útvaru HUNSGAS s.r.o. Obchodní útvar rozhodne o výsledku; může vycházet ze stanoviska plnárny nebo provést další šetření, případně přizvat další osoby.
8. O výsledku řízení bude odběratel písemně informován obchodním útvarem do 30 dnů od uplatnění reklamace, podle postupu stanoveného původním dokumentem.
9. Je-li reklamace uznána, zašle společnost odběrateli oznámení o uznání nároku a poukázku na bezplatný odběr nové náplně LPG. Poukázka se vystaví na jméno odběratele a uvede se v ní uznaný nárok.
10. Při využití poukázky prodejce vydá odběrateli proti vrácení prázdné lahve novou plnou láhev. Poukázka musí být opatřena razítkem společnosti a podpisem pověřeného pracovníka obchodního útvaru; přijímá se pouze originál. Prodejce následně poukázku zašle do sídla společnosti k evidenci.
11. Pokud odběratel bezplatnou náplň na základě poukázky nepřijme, vrátí poukázku obchodnímu útvaru. Společnost mu podle původního postupu vrátí kupní cenu reklamované náplně v plné výši.
12. Není-li reklamace uznána, obchodní útvar oznámí výsledek odběrateli písemně ve lhůtě 30 dnů od jejího podání.

2.2 Reklamacie zjištěná v místě prodeje

13. Zjistí-li prodejce některou ze závad uvedených v článku 1 už při přebírání zásilky od přepravce, vadné lahve nepřevzme a požádá o náhradu odpovídající počtu a druhu vadných kusů. Reklamační list se v takovém případě nevyhotovuje; přepravce lahve označí štítkem „REKLAMACE“ a vrátí je do plnárny.
14. Odhalí-li prodejce závadu až po převzetí zásilky, a to před prodejem nebo při něm, vyplní reklamační list a označí láhev visačkou „REKLAMACE“. Láhev předá při nejbližším závozu přepravci; prodejci budou předány náhradní naplněné lahve.
15. Plnárna uvede do reklamačního protokolu své stanovisko. V nejasných nebo sporných případech rozhoduje obchodní útvar HUNSGAS s.r.o., který může provést vlastní šetření. Prodejce bude o výsledku písemně informován do 30 dnů. Pokud reklamacie nebude uznána, náplň reklamované lahve bude podle původního postupu účetně připsána k tíži prodejce.

Článek 3 – Postup podle druhu reklamované závady

a) Nevyhovující jakost plynu

Za nevyhovující jakost plynu se považuje zejména stav, kdy plyn nehoří, při spalování výrazně čadí nebo vytváří saze, případně obsahuje nečistoty, které při odběru kapalné fáze z trubičkových lahví zanášejí filtry palivové soustavy.

Tuto reklamaci prodejce neuzavírá přímo na místě, ale předá ji do dalšího reklamačního řízení podle článku 2.1. Do ukončení šetření se reklamovaná láhev uloží ve skladu prázdných lahví na plnárnu a nesmí být znovu naplněna.

b) Netěsnost pláště lahve

Za netěsnost pláště se považuje únik plynné fáze LPG přes stěnu lahve nebo v místě svaru. Prodejce posoudí oprávněnost reklamacie kontrolou těsnosti pomocí pěnotvorného roztoku, pokud je takové posouzení bezpečně možné. Reklamovaná láhev musí být uložena na větraném místě. Po přijetí do plnárny se vyřadí z provozu a odešle k opravě. Odběrateli se na místě bezplatně poskytne jiná láhev.

c) Netěsnost nebo nefunkčnost ventilu

Za netěsnost ventilu se považuje únik v závitě, kterým je ventil připevněn k plášti nádoby, netěsnost těsnění dřívku, nemožnost ventil těsně uzavřít nebo netěsnost krycí zátky.

Za nefunkčnost ventilu se považuje, když jej nelze otevřít, má poškozený připojovací závit nebo po otevření neumožňuje průchod plynu.

Pokud lze závadu bezpečně ověřit přímo na místě a v lahvi je dostatečný tlak pro zjištění případného úniku, rozhodne odpovědný pracovník prodejny, skladu nebo prodejního místa. Při uznání reklamacie dostane odběratel bezplatně jinou plnou láhev. Reklamovaná láhev se uloží na větraném místě a po odeslání do plnárny se vyřadí a předá k opravě. Je-li láhev bez tlaku nebo nelze-li závadu na místě spolehlivě posoudit, postupuje se podle článku 2.1.

Poškození připojovacího závitu lze reklamovat pouze při nákupu a přímo v místě prodeje, kde je závada zjištělná mimo jiné podle nesprávně našroubované plastové krycí zátky. Pozdější reklamacie se podle původního pravidla neuznává a poškození se považuje za následek neodborné manipulace odběratele. Prodejce může účtovat částku stanovenou platným ceníkem.

d) Nedodržení hmotnosti náplně

Jde o případ, kdy je hmotnost náplně nižší, než odpovídá tolerancím uvedeným v článku 5. Reklamací lze uplatnit pouze při nákupu a před převzetím lahve odběratelem. O oprávněnosti rozhodne bezprostředně odpovědný pracovník prodejny, skladu nebo prodejního místa. Při uznání reklamace se láhev vymění za jinou plnou.

e) Poškozená plomba

Za poškozenou plombu se považuje zejména plomba volně zavěšená, utržená, vykazující známky neoprávněné manipulace nebo opětovně nasazená po předchozím použití.

Láhev s poškozenou plombou nesmí být prodána odběrateli. Prodejce ji nesmí převzít od rozvozové služby a musí ji reklamovat ihned při předání. Láhev se odešle do plnárny a až do vyřešení případu se uloží odděleně od ostatních lahví. Samotná reklamace hmotnosti náplně u lahve s poškozenou plombou se podle původního pravidla neuznává; ostatní důvody reklamace tím nejsou dotčeny.

f) Chybějící nebo nevyhovující označení lahve

Za neoznačenou se považuje láhev, která není z plnárny opatřena označením požadovaným příslušnými právními předpisy. Prodejce takovou láhev od rozvozce nepřevzme a vrátí ji do plnárny; pokud je rozvozce k řádnému označení oprávněn a vybaven, lze označení doplnit přímo na místě. Reklamační list se v tomto postupu nevyplňuje. Neoznačená láhev nesmí být prodána odběrateli.

Článek 4 – Reklamace při rozvozové službě

Při uplatňování reklamací prostřednictvím rozvozové služby se použijí stejná pravidla jako při reklamacích na ostatních prodejních místech. Reklamovaná láhev musí být označena a doprovázena požadovanými doklady, pokud tento řád pro konkrétní případ nestanoví jiný postup.

Článek 5 – Kontrola hmotnosti náplně

Zjistí-li odběratel při nákupu, že hmotnost náplně neodpovídá deklarované hodnotě v mezích přípustných tolerancí, prodávající láhev na místě vymění za jinou plnou. Později uplatněné reklamace hmotnosti se podle původního postupu nepřijímají.

Přípustné tolerance plnění lahví LPG podle původního dokumentu:

Jmenovitá hmotnost náplně	Přípustná tolerance
2 kg	± 0,1 kg
10 kg	± 0,2 kg
11 kg	± 0,2 kg
33 kg	± 0,3 kg

Článek 6 – Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád je závazný pro všechna prodejní místa LPG v lahvích zásobovaná produkcí společnosti HUNSGAS s.r.o.

Řád nabývá účinnosti dnem uvedeným na titulní straně po schválení oprávněnou osobou společnosti.

HUNSGAS s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1 – REKLAMAČNÍ LIST

Příloha k Reklamačnímu řádu prodeje LPG lahví

Výtisk č. ____ ze 3 | Číslo reklamačního listu: _____

A. IDENTIFIKACE REKLAMACE

Datum a čas uplatnění reklamace	_____
Prodejce / prodejní místo	_____
Adresa prodejního místa	_____
Jméno / název odběratele	_____
Adresa odběratele	_____
Telefon / e-mail	_____
Doklad o koupi – číslo / datum	_____

B. REKLAMOVANÉ LAHVE A ZÁVADA

Druh plynu	Náplň (kg)	Počet ks	Identifikace lahve	Popis závady

Druh reklamované závady (označte):

- ☐ nevyhovující jakost plynu ☐ netěsnost pláště lahve
- ☐ netěsnost / nefunkčnost ventilu ☐ nedodržení hmotnosti náplně
- ☐ poškozená plomba ☐ chybějící nebo nevyhovující označení lahve
- ☐ jiná závada: _____

C. PŘEDBĚŽNÉ POSOUZENÍ V MÍSTĚ PRODEJE

Výsledek kontroly / zjištěné skutečnosti	
Doklad o koupi předložen	☐ ano ☐ ne
Reklamacie přijata do dalšího řízení	☐ ano ☐ ne
Způsob okamžitého řešení	☐ výměna lahve ☐ předání k dalšímu šetření ☐ jiné: _____

Volba odběratele při předání lahve	☐ zakoupí novou náplň za aktuální cenu ☐ žádá prázdnou náhradní láhev
---	---

D. VYJÁDŘENÍ PLNÍRNÝ A ROZHODNUTÍ

Vyjádření odpovědného pracovníka plnárny	
Datum posouzení	_____
Konečné rozhodnutí	☐ reklamace uznána ☐ reklamace neuznána
Odůvodnění rozhodnutí	
Způsob vyřízení	☐ bezplatná náplň / poukázka ☐ vrácení kupní ceny ☐ zamítnutí ☐ jiné: _____
Datum vyrozumění odběratele	_____

E. POTVRZENÍ A PODPISY

Podpisy potvrzují předání a zaznamenání výše uvedených údajů; samy o sobě nepředstavují souhlas s konečným posouzením reklamace.

Odběratel	Prodejce / příjemce reklamace	Odpovědný pracovník plnárny
Jméno: _____ Datum: _____	Jméno: _____ Datum: _____	Jméno: _____ Datum: _____

Rozdělení výtisků: 1 – odběratel; 2 – sídlo společnosti; 3 – prodejce.

HUNSGAS s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 2 – POUKÁZKA NA BEZPLATNÝ ODBĚR LPG

Příloha k Reklamačnímu řádu prodeje LPG lahví

ORIGINÁL – PŘEDLOŽTE PŘI UPLATNĚNÍ

HUNSGAS s.r.o.

POUKÁZKA NA BEZPLATNÝ ODBĚR NOVÉ NÁPLNĚ LPG

Číslo poukázky: _____

Číslo reklamace: _____

Vystaveno dne: _____

Odběratel – jméno a příjmení: _____

Adresa odběratele: _____

Nárok / druh plynu: _____

Hmotnost náplně: _____ kg

Na základě uznané reklamace opravňuje tato poukázka jejího držitele k bezplatnému odběru nové plné lahve LPG odpovídající výše uvedenému reklamačnímu nároku, oproti vrácení prázdné lahve.

Poukázka musí být předložena v originále. Kopie nenahrazuje originál.

Razítko společnosti	Podpis oprávněné osoby

Potvrzení o uplatnění poukázky

Datum uplatnění	_____
Prodejní místo	_____
Vydaná náplň / druh a hmotnost	_____
Převzetí originálu poukázky	☐ ano
Podpis prodejce	_____

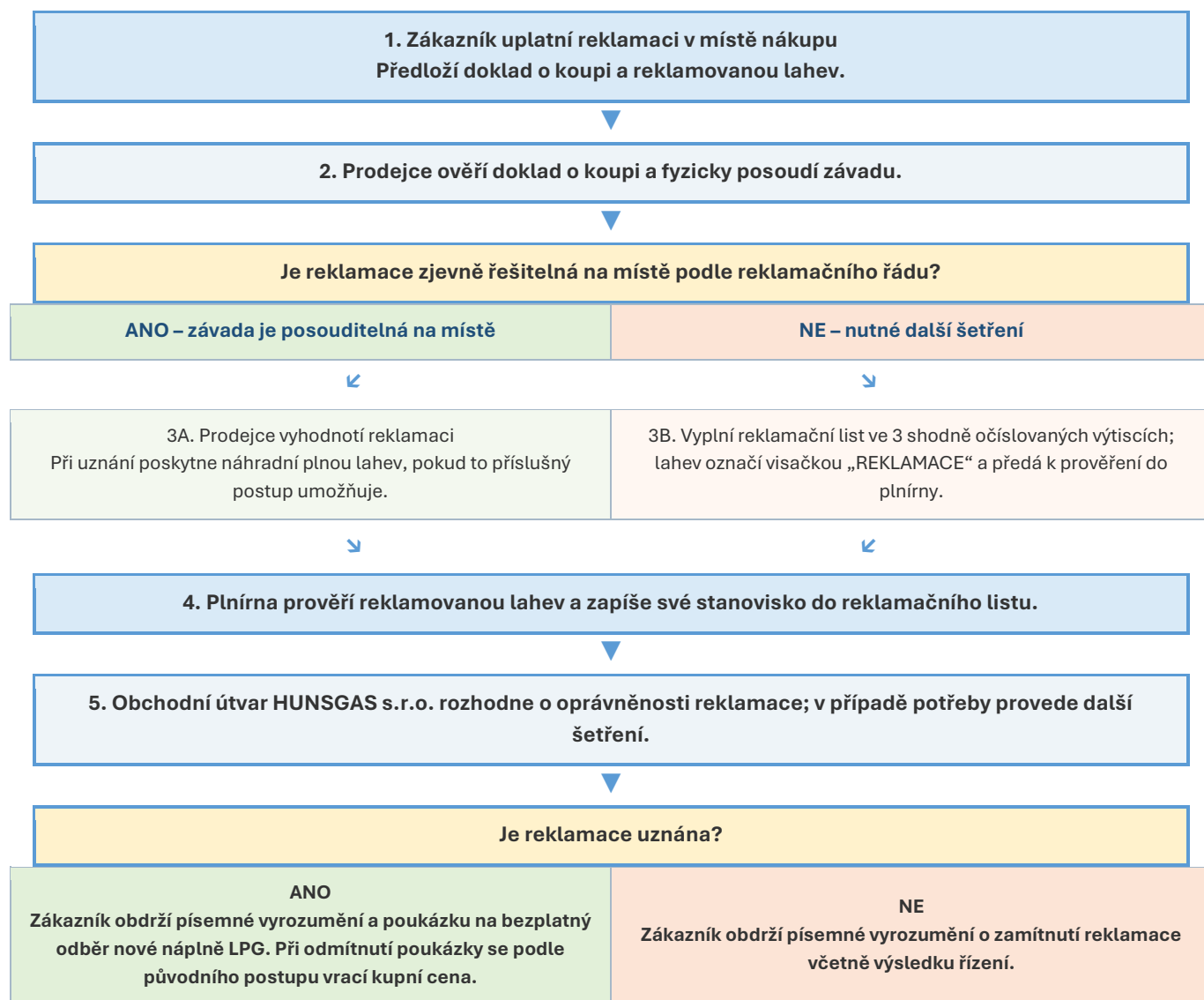
Prodejce předá uplatněný originál poukázky k evidenci společnosti.

HUNGAS s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 3 – VÝVOJOVÝ DIAGRAM ŘEŠENÍ REKLAMACE

Příloha k Reklamačnímu řádu prodeje LPG lahví

Reklamační řád prodeje LPG lahví uplatněná zákazníkem



Poznámka: Diagram je pracovní pomůcka. Konkrétní postup se řídí příslušnými ustanoveními reklamačního řádu a druhem reklamované závady.

Původní řád uvádí vyrozumění zákazníka do 30 dnů od uplatnění reklamační. Použití této lhůty a související pravidla je vhodné ověřit při právní kontrole finálního řádu.