


| | | | |
|---|---------|----------------------------------|----------------|
|  | | Reklamační a servisní řád | |
| Organizační a řídicí směrnice | | ORS 15 | |
| Autor: Jan Trnečka | Podpis: | Číslo vydání: 1 | Počet stran: 8 |
| Schválil: Libor Zdvořilý | Podpis: | Platnost od: 10.11.2021 | Změna č.: 1 |
| | | | |

OBSAH DOKUMENTU

| | | |
|---|-----------------------------|---|
| 1 | ÚVOD..... | 1 |
| 2 | REKLAMACE ZÁKAZNÍKŮ..... | 2 |
| 3 | VÝLOUČENÍ ZE ZÁRUKY..... | 5 |
| 4 | SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY | 7 |
| 5 | ZÁRUČNÍ DOBA..... | 8 |
| 6 | PŘÍLOHY | 8 |

ÚČEL DOKUMENTU

Účelem dokumentu je definovat postup pro přijímání a vyřizování reklamací od zákazníků a pro poskytování servisních činností pro zákazníky.

ROZSAH PLATNOSTI

Touto směrnicí jsou povinni se řídit všichni pracovníci společnosti, kteří se podílejí na přijímání a řešení reklamací a poskytování servisu.

ODPOVĚDNOST

Odpovědnost za správnost a úplnost této směrnice a za její aktualizaci má autor dokumentu. Za řádné uplatňování a kontrolu dodržování této směrnice je odpovědný ředitel společnosti. Za seznámení podřízených pracovníků s obsahem tohoto dokumentu jsou odpovědni vedoucí organizačních jednotek, kteří jsou podřízeni řediteli společnosti.

TEXT DOKUMENTU

1 ÚVOD

Tato směrnice stanoví postupy pro reklamační řízení od zákazníků a pro servisní činnost ve společnosti VPO Protivanov a.s. a za její dodržování jsou zodpovědní pracovníci podílející se na tomto reklamačním řízení. Společnost VPO Protivanov poskytuje na své výrobky záruku v souladu s

podmínkami uvedenými ve smlouvě uzavřené mezi zákazníkem a společností. Případné stížnosti zákazníků jsou evidovány a řešeny stejným způsobem jako reklamace, viz níže.

2 REKLAMACE ZÁKAZNÍKŮ

2.1 Přijímání reklamací od zákazníků

Zákazník oznámí vady písemně v souladu se smlouvou u pracovníka obchodního oddělení společnosti nebo na reklamačním a servisním oddělení společnosti nebo emailem na adresu: reklamace@vpo.cz.

Pokud se zákazník s reklamací písemně obrátí na jiného pracovníka společnosti, který neodpovídá za vyřizování reklamací, je tento povinen informovat zákazníka, kdo reklamaci přijímá.

Pracovníci, kteří přijmou písemnou reklamaci od zákazníka, mají povinnost okamžitě poslat tento záznam na servisní a reklamační oddělení. Záznam reklamace musí obsahovat:

- popis vady
- jméno zákazníka
- číslo zakázky
- telefonní kontakt
- případně e-mailovou adresu
- datum přijetí reklamace

Pracovník servisního a reklamačního oddělení má povinnost provést záznam o reklamaci zákazníka a vyhotovit reklamační protokol v programu IS ABRA, kde jsou uvedeny informace:

- jméno zákazníka
- číslo zakázky
- číslo reklamačního protokolu
- adresa zákazníka
- telefonní spojení
- místo plnění
- popis vad
- datum přijetí

Po vyhotovení reklamačního protokolu odesílá pracovník servisního a reklamačního oddělení zákazníkovi doklad o příjmu reklamace. Pokud zákazník pošle email na adresu reklamace, obdrží automatickou odpověď s popisem, jak bude reklamace vyřizována.

2.2 Vyřizování reklamací

2.2.1 Plánování výjezdů

Reklamační oddělení má povinnost se zákazníkovi telefonicky ozvat do 4 pracovních dnů od obdržení reklamace a dohodnout se zákazníkem přibližný termín návštěvy technika nebo oznámit postup řešení reklamace.

Reklamační technik přijaté reklamace rozděluje podle:

1. závažnosti reklamace (rychlost vyřízení)
2. místa reklamace
3. charakteru reklamace

Plánování výjezdů k zákazníkům provádí reklamační technik tak, aby byl výjezd k reklamaci z ohledu na spotřebu času a cestovních nákladů co nejefektivnější. Proto současně řeší i další nevyřízené reklamace, které mají místo vyřízení po cestě nebo v okolí místa plnění upřednostněné reklamace.

Při plánování výjezdů reklamační technik o své plánované návštěvě informuje zákazníka telefonicky nebo písemně (SMS, e-mail) a současně respektuje zákaznickovy časové možnosti.

Následně se při výjezdu k zákazníkům maximálně snaží dodržet smluvené časy návštěvy a v případě, kdy není schopen smluvený termín dodržet, informuje zákazníka a domluví s ním posunutí času návštěvy nebo náhradní termín.

2.2.2 Řešení reklamací

U zákazníků vystupuje reklamační technik tak, aby vždy pozitivně reprezentoval společnost VPO Protivanov, a.s. a k požadavkům zákazníků přistupuje vstřícně a ochotně. Reklamační technik si vždy nechá předložit doklady od zakázky pro kontrolu platnosti záruky. V případě střetu s konfliktními zákazníky se zdrží jakýchkoli emotivních projevů a snaží se reklamaci vyřešit klidnou cestou.

Při řešení reklamace provádí reklamační technik její kategorizaci podle příčin vzniku vad na:

1. oprávněné reklamace
 - vady obchodníka
 - vady zaměřovače
 - vady přípravy výroby
 - vady nákupu
 - vady materiálu (dodavatele)
 - výrobní vady
 - vady montáže
 - vady z nejasných příčin
2. servis
3. neuznané reklamace
4. nedořešené reklamace

K tomuto rozřídění má reklamační technik dostatečné znalosti a praxi, aby byl schopen stanovit a objektivně posoudit příčinu reklamace.

Řešení všech reklamací je započato již při jejich zaevidování. Délka řešení reklamace je závislá na charakteru problému, který se v rámci reklamace vyskytl. Přesto je třeba řešit reklamace, pokud možno co nejdříve a nejrychleji, aby společnost neztrácela dobré jméno mezi zákazníky. V případě, že bude kupující v postavení spotřebitele, bude reklamace vyřízena včetně odstranění vad nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, pokud nebude se spotřebitelem dohodnuta lhůta delší.

O posouzení reklamace, její kategorizaci a způsobu vyřešení vede reklamační technik záznam přímo v reklamačním protokolu.

Všechny oprávněné reklamace, dovoluje-li to jejich charakter, řeší reklamační technik na místě. O nákladech (cestovní, materiálové, časové) na jejich odstranění a příčině jejich vzniku vede záznam v databázi evidence reklamací v programu IS ABRA.

2.2.3 Reklamace

Oprávněné reklamace, které není reklamační technik schopen vyřešit přímo na místě z důvodu jejich charakteru (nutno objednat materiál nebo zajistit opravu ve výrobě), ponechává v řešení a informuje zákazníka o předpokládané době trvání dořešení reklamace.

O reklamacích, které svým charakterem jsou velmi závažné a jejich odstranění bude časově i finančně náročné (nad 10.000 Kč) informuje reklamační oddělení ředitele společnosti. U těchto reklamací řeší způsob jejich odstranění podle příčiny vzniku s vedoucím výrobně-technického oddělení, vedoucím oddělení nakupování a skladování nebo vedoucím montáže, kteří podle vyjádření reklamačního technika na základě návštěvy u zákazníka mohou opakovaně osobně reklamaci posoudit a řešit přímo u zákazníka.

Materiál nutný pro odstranění reklamace nárokuje reklamační technik na oddělení nákupu a skladování, kde přesně specifikuje písemnou objednávku materiálu pro konkrétní reklamaci. V případě, že není materiál na skladě, provede oddělení nákupu jeho objednání u dodavatele. Jestliže

vada materiálu má charakter výrobní vady způsobené dodavatelem, je vadný materiál reklamován u dodavatele. Po dodání materiálu reklamační technik dořeší reklamaci přímo u zákazníka.

Závažné výrobní vady, které musí být odstraněny přepracováním výrobku nebo výrobou nového výrobku, nárokuje reklamační technik písemnou formou nebo e-mailem u vedoucího výrobně-technického oddělení, který zajistí výrobu nebo opravu reklamovaných výrobků v co nejkratším možném termínu. Opakovaná výroba nebo oprava výrobků se provádí přednostně před běžnými zakázkami. Dispečer výroby si v operativním plánování výroby zakázek vytváří pro tyto případy rezervu 0,5 směny týdně. O výrobě prvku pro reklamaci informuje dispečer výroby reklamačního technika, aby následně mohl dořešit a uzavřít reklamaci.

2.2.4 Servis

Servisní zákroky provádí zákazník sám dle návodů na seřízení výrobku nebo si objedná formou placené služby. V případě, že zákazník nahlásí reklamaci, která má charakter servisního zákroku, je tato služba zpoplatněna.

2.2.5 Neuznané reklamace

Jedná se především o reklamace, které vznikly nevhodným zacházením s výrobkem, jeho poškozením nebo jsou uplatňovány požadavky, které jsou vyloučeny z reklamace po předání výrobku zákazníkovi.

V těchto případech musí reklamační technik vždy postupovat obezřetně, zvláště když zákazník nechce uznat jeho rozhodnutí o neoprávněnosti reklamace a mohlo by dojít k poškození dobrého jména společnosti.

Záznam o vyřízených neuznaných reklamacích je dokumentován v reklamačním protokolu, který je podepsán zákazníkem nebo zamítacím dopisem.

Zákazníkovi může být na místě nabídnuta oprava výrobku formou placené služby. U složitějších oprav je vyhotovena cenová nabídka na opravu od reklamačního a servisního oddělení.

2.2.6 Reklamace řešené formou slevy

Podle charakteru reklamace má servisní technik pravomoc poskytnout slevu výrobku do výše 10.000 Kč. Sleva se poskytuje pouze za vady, které není možno odstranit standardním způsobem nebo je sleva ekonomicky výhodnější nežli oprava výrobku s vadou a přitom závada nemá zásadní vliv na bezpečnost výrobku. Pokud zákazník slevu přijme, vyhotoví se vždy písemná dohoda o poskytnutí slevy. Tímto je reklamace považována za vyřízenou.

2.2.7 Vyřízené reklamace

O vyřízení a uzavření reklamace se vede záznam přímo v reklamačním protokolu, kde se uvede způsob vyřízení reklamace, datum, podpis zákazníka a podpis zástupce VPO Protivanov, a.s. nebo externí firmy, která se vyřizováním reklamací zabývá. O přijatých a vyřízených reklamacích vede reklamační technik evidenci v programu IS ABRA. Písemné protokoly vyřízených reklamací zakládá reklamační technik vždy za příslušný měsíc.

2.2.8 Vyměněné výrobky nebo jejich části při reklamacích

Jedná se především o sklo, části kování, nebo celé okenní prvky, které předává reklamační technik po jejich výměně skladníkovi, který je eviduje jako reklamované výrobky a ukládá je do skladu neshodných výrobků. Rovněž je o těchto vrácených reklamovaných výrobcích informován skladníkem vedoucí oddělení nakupování a skladování, aby je mohl reklamovat u dodavatele v případech, kdy je to oprávněné.

Vedoucí servisního a reklamačního oddělení informuje vedoucího oddělení nakupování a skladování o reklamacích, včetně kalkulace nákladů, u kterých byla jako příčina jejich vzniku stanovena vada materiálu (dodavatele).

2.3 Vyhodnocení reklamací a servisní činnosti

Vedoucí servisního a reklamačního oddělení zpracuje jedenkrát za měsíc přehled vyřízených reklamací podle jednotlivých kategorií, u kterých rovněž uvede náklady spojené s vyřízením reklamací. Provádí rozbor podílu jednotlivých reklamací a nákladů a společně s reklamačním technikem stanovuje pravděpodobnou příčinu vzniku jednotlivých reklamací. Tento rozbor je prezentován na měsíční poradě vedení, kde se stanovují nápravná opatření a vyvozují důsledky v návaznosti na příčiny závažných a opakujících se reklamací.

O dořešených reklamacích, u kterých byla jako jejich příčina stanovena výrobní vada, je vedoucím oddělení minimálně 1x měsíčně informován vedoucí výrobně-technického oddělení, který přijímá nápravná opatření přímo ve výrobě, kde došlo ke vzniku příčiny reklamace.

3 VÝLOUČENÍ ZE ZÁRUKY

3.1 Vady vyloučené z možnosti reklamace

3.1.1 Nereklamovatelné vady:

1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.
2. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné folie (folii je nutné odstranit do 1 měsíce od dodání).
3. Nelze reklamovat poškození vzniklá neodborným seřizením, nesprávnou údržbou po okamžiku předání a převzetí díla či zboží, viz. návody na seřizení.
4. Za nereklamovatelné vady se považují poškození vzniklá neodbornou montáží po okamžiku předání a převzetí díla nebo zboží (neodbornou montáží se rozumí především případ, kdy montáž prováděla jiná osoba než prodejce nebo jeho smluvní partner) nebo nebyla montáž provedena dle technologického postupu.
5. Nelze reklamovat poškození způsobená používáním v podmínkách, které mohou nastolit fyzickou či chemickou nerovnováhu v návaznosti na vlastnosti stavby jako celku (např. vady projektu a materiálů používaných na stavbě), dále poškození vzniklá v souvislosti se specifickými místními podmínkami (např. zvýšená prašnost, emise, vlhkost - způsobující orosení skel či rámu z interiéru) či poškození způsobená nevhodným užíváním výrobku (např. polepení skel folií, stavění nábytku do těsně blízkosti oken atd.)
6. Za reklamovatelnou vadu není možné považovat poškození v důsledku událostí majících původ ve vyšší moci (požáry, kroupy, záplavy, zemětřesení, vichřice, spady popílků, pylu, kyselých dešťů a podobně).
7. Nelze reklamovat poškození vzniklá vlivem nevhodných mikroklimatických podmínek objektu, např. rosení skel, rámu či zdiva z interiéru (jedná se o běžný fyzikální jev, který vzniká zpravidla nedodržením ventilačního režimu stavby, je zcela v rukou uživatele), a s tím související poškození parapetů v důsledku působení kondenzátu a případný následný růst plísní atd.
8. Nereklamovatelnou vadou je barevný nesoulad stejných barev aplikovaných na různé materiály či různými technologiemi (profily, výplně, krytky kování atd.)
9. Není možné reklamovat poškození na prvcích, které nějakým způsobem přesahují technické normy a byly vyráběny na výslovné přání zákazníka. Tento nestandard musí být vždy uveden v zakázce.
10. Estetické (vzhledové) vady se hodnotí při pohledu ze vzdálenosti 1,5m ve funkčním směru běžného použití. Vady, které při posouzení za těchto podmínek nejsou zjevně patrné, nejsou reklamovatelné. Reklamovatelné jsou vady, jež brání řádnému užívání zboží či díla a znehodnocují jeho fyzický stav.

3.1.2 Vady profilů vyloučené z možnosti reklamace:

1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží.

2. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat znehodnocení PVC a AL profilu vzniklé v důsledku pozdně odstraněné ochranné folie (folii je nutné odstranit do 1 měsíce od dodání).
3. Za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků s povrchovou úpravou Elox nelze považovat tzv. extruzní čáry.
4. Dále za reklamovatelnou vadu u hliníkových výrobků nelze považovat jakékoliv barevné vady na plastových izolátopotrech křídél a ráků.
5. Povolené vysprávky dřevěných profilů určených k povrchové úpravě lazurovacími a krycími laky jsou: výsrava lodičkou, tmelem.
6. Dřevo je nehomogenní materiál, rozdíly v barvě a struktuře na povrchu dřeva jsou přirozenými vlastnostmi dřeva, a proto nemohou být důvodem k reklamaci, stejně tak přirozené vady dřeva, jako smolníky atd. Pokud se v průběhu záruční doby projeví, lze to považovat za vadu opravitelnou a výrobce si vyhrazuje právo tyto vady opravit.
7. Zákazník bere na vědomí, že jemu předložený vzorník barev nebo vzorky výrobků na prodejních místech slouží k výběru odstínu lazury, avšak skutečný výsledný odstín lazury na dodaných výplních otvorů nemusí zcela přesně souhlasit s vybranou variantou.
8. Jako reklamaci nelze uznat barevnou rozdílnost nového a dříve dodaného prvku. Lazura je vystavena ultrafialovému záření, které působí přes povrchovou úpravu až na lignin, který je součástí dřeva a vlivem UV záření tmavne.
9. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat viditelnost bezchybného délkového nastavení dřeva.
10. Povrchová úprava u tropické dřeviny meranti může obsahovat na povrchu drobné bublinky či kráterky, které vznikají při nástřiku či v průběhu dozrávání povrchové úpravy. Nemají vliv na kvalitu a životnost povrchové úpravy a jejich výskyt není důvodem k reklamaci.

3.1.3 Vady skla vyloučené z možnosti reklamace

1. Nelze reklamovat jakákoliv mechanická poškození vzniklá po předání díla či zboží, ani rezonující meziskelní příčky.
2. Za reklamovatelnou vadu nelze považovat rozdílný odlesk a zabarvení skloviny u skel z různých dodávek při dodržení stejné objednávací specifikace.
3. Sklo není ve své ploše homogenní materiál. Při orosení se rýsují veškeré anomálie skla. Jedná se o technologické stopy na struktuře skla, které nebrání průhledu a tyto vady nelze reklamovat. Sklo se posuzuje v suchém stavu ze vzdálenosti 1,5 m. Dovolený rozsah vad na 1m² skla je uveden v tabulce:

| | |
|---|---|
| Bubliny a bodová poškození uzavřené průhledné | do 0,6 mm bez omezení, nikoliv však ve shlucích do 2 mm - 4 ks do 3 mm - 2 ks do 5 mm - 2 ks |
| uzavřené a neprůhledné | nepovolují se |
| Kamínky | nepovolují se |
| Škrábance | |
| vlasové | do 20 mm bez omezení nikoliv však ve shlucích do 50 mm - 7 ks do 100 mm - 5 ks |
| hrubé | nepovolují se |

Vysvětlení pojmů:

Škrába vlasová – ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, zjištělné jen zevrubnou prohlídkou (provádí se pod jakýmkoliv úhlem a z jakékoliv vzdálenosti).

Škrába hrubá - ostré mechanické poškození povrchu skla ve tvaru čáry, k jejímuž zjištění není třeba zevrubné prohlídky.

3.1.4 Vady parapetů vyloučené z možnosti reklamace

Parapety jsou dekorativní prvek a nejsou určeny k nadměrnému zatěžování. Za závadu se nepovažuje jakékoliv povrchové poškození vnějších i vnitřních parapetů vzniklé po předání zboží či díla.

- vadou není rozdílný odstín barev u dodávek v různých časových obdobích

3.1.5 Vady žaluzií vyloučené z možnosti reklamace

Za vadu se nepovažuje:

1. částečné nebo celkové opotřebení výrobku,
2. nedoklápění lamel (při posouzení se vychází z pravidla, že skrz žaluzii nesmí být mezi lamelami při kolmém pohledu vidět na rovinu skla),
3. rozdílnost doklápění lamel jednotlivých žaluzií,
4. mechanické poškození jednotlivých dílů žaluzií,
5. světelná netěsnost po stranách žaluzie mezi lamelami a zasklívací lištou, pokud nepřesahuje max. přípustnou toleranci 5 mm (měřena nejmenší vzdálenost lamela – zasklívací lišta),
6. šikmý chod v horizontální rovině. Maximální rozdíl výšek v místě pásky je dán hodnotou +/- 5 mm.

Žaluzie nejsou určeny k celkovému zatemnění (pokud se nejedná o speciální zakázku, kde je to uvedeno).

3.1.6 Vady sítí vyloučené z možnosti reklamace

Za vady se nepovažují:

1. částečné netěsnosti sítě na straně srážu v horní a dolní části dvoukřídlého okna (u štulpu),
2. mezera menší nežli 2 mm mezi přitlačnou plochou (rámu, kartáče, těsnění) sítě a rámem okna.

3.1.7 Vady venkovních rolet vyloučené z možnosti reklamace

Délka vodicích lišt standardně končí na spodním okraji rámu okna a nedosahuje na venkovní parapet, pokud si zákazník jiné provedení smluvně neobjednal.

3.1.8 Vady montážních prací vyloučené z možnosti reklamace

Pokud jsou montážní práce:

1. provedeny v souladu s technologickými postupy montáže,
2. nebo odpovídají standardům pro zabudování prvků v oblasti otvorových výplní a příslušenství,
3. nebo jsou v souladu s doporučeními či návody dodavatelů montážních prostředků či materiálů,
4. nebo odpovídají všeobecnému stavu techniky, jsou vyloučeny z reklamace.

Za vady se dále nepovažují:

1. vlasové trhliny na zednickém zapravení (po zafilcování),
2. nerovné hrany ostění, pokud takové byly již před vybouráním původního prvku,
3. opadávání okolních omítek z důvodů jeho stavu před montáží, pokud není v ceně penetrace či jiná předúprava.

4 SOUVISEJÍCÍ DOKUMENTY

Servis výrobků

5 ZÁRUČNÍ DOBA

Záruční doba (záruka) - smluvně stanovená doba, po kterou dodavatel poskytuje záruku za zboží či za dílo.

Záruční doba je poskytována v délce a za podmínek, které jsou u každého zboží či díla stanoveny individuálně ve smlouvě a v kalkulaci smlouvy.

Záruční doba začíná běžet dnem následujícím po dni převzetí zboží či díla, resp. dnem následujícím po dni, kdy se zákazník nedostavil k převzetí zboží či díla, ačkoli byl společností VPO Protivanov, a. s. k převzetí zboží či díla zván.

V případě provádění opravy zboží či díla nepočíná běžet nová záruční doba.

Vyloučení ze záruky jsou stanovena ve smlouvě a v tomto dokumentu.

Návody k obsluze zboží či díla naleznete na webu VPO: <http://www.vpo.cz/ke-stazeni--235.html>

6 PŘÍLOHY

Reklamační protokol

Dopis - Přijetí reklamace