



# Reklamační řád

Platnost: od 1. 3. 2024

**PIVOVARY.CZ**  
GROUP

# 1. Reklamační řád

stanovuje a popisuje podmínky, oprávněnost a průběh reklamačního řízení vyplývající z odpovědnosti společnosti Pivovary CZ Group a.s. (prodávající) za vady jím dodávaného zboží, na něž se vztahuje záruka za jakost. Tento proces je součástí vztahu mezi prodávajícím (pivovary) a kupujícím (odběratel) a řídí se příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a sjednanými podmínkami příslušné kupní smlouvy. Práva a povinnosti zákazníka při reklamaci zboží zakoupeného prostřednictvím e-shopu prodávajícího stanoví obchodní podmínky e-shopu, interní metodické pokyny v tomto Reklamačním řádu se použijí přiměřeně.

## 1.1. Podmínky pro uplatnění reklamace dodaného zboží u tuzemských zákazníků

- Vady v množství, kompletnosti či obalech dodávky musí kupující uplatnit ihned při převzetí dodávky u řidiče dopravce, zápisem s podpisem do dodacího listu prodávajícího.
- Vady v jakosti zboží je kupující povinen reklamovat na expedici/odbytu prodávajícího pivovaru neprodleně po jejich zjištění telefonicky nebo e-mailem.
- Reklamaci nelze uplatňovat na zboží po uplynutí doby minimální trvanlivosti (DMT) uvedené na obale.
- Pro reklamaci cisternového piva je podmínkou vedení řádné evidence dle požadavku výrobce/proávajícího.

## 1.2. Postup při reklamačním řízení

- Při uplatnění reklamace musí být kupujícím zákazníkem (odběratelem) uvedeno:
  - jméno a číslo zákazníka.
  - přesnou identifikaci zboží-název výrobku, číslo šarže, datum minimální trvanlivosti (DMT).
  - množství reklamovaného zboží.
  - důvod reklamace a popis vady zboží.

## 1.3. Vyhodnocení a vypořádání reklamace

- Prodávajícím uznaná (oprávněná) reklamace bude vypořádána vždy zásadně formou **daňového opravného dokladu a to následovně:**
  - při nespotřebovaném min. objemu 80 % z celkového objemu v sudu se nahrazuje celý původní objem reklamovaného výrobku,
  - při nespotřebovaném objemu menším než 80 % z celkového objemu se nahrazuje skutečný objem reklamovaného zboží (tzn. v případě sudového piva dle objemu piva v sudu zjištěného vážením a zaokrouhleného na celé litry).
- V případě reklamace uplatňované na zboží jiných výrobců provede obchodní oddělení prodávajícího neodkladné sekundární uplatnění reklamace písemně formou doporučeného dopisu u přímého dodavatele či výrobce zboží.
- V případě zamítavého stanoviska k reklamaci informuje o tomto prodávající kupujícího písemně (e-mailem) prostřednictvím pověřeného pracovníka expedice/odbytu prodávajícího pivovaru.

#### **1.4. Podmínky pro uplatnění reklamace dodaného zboží u exportních zákazníků**

- Reklamace zboží od exportních zákazníků přijímá a řeší příslušný manažer exportního oddělení. Věcný průběh reklamačního řízení je shodný s průběhem reklamačního řízení v tuzemsku v rozsahu zaznamenání uplatňované reklamace a její evidence. Rozdílný je způsob vypořádání a dokladování po rozhodnutí o reklamaci.