



REKLAMAČNÝ PORIADOK COMPLAINTS RULES

Čl. I Všeobecné ustanovenia General regulations

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatňovaní reklamácie na tovary predávané poskytovateľom EU Poultry s.r.o., Hlavná 1088, 925 03 Horné Saliby, Slovensko, IČO: 50 634 721, DIČ: 2120419477, zapísaná: v Obchodnom registri Okresného súdu v Trnave, odd.: Sro, vložka č.: 39113/T (ďalej len „predávajúci“) v súlade s predmetom jeho činnosti.

Je záväzný pre poskytovateľa EU Poultry s.r.o., Hlavná 1088, 925 03 Horné Saliby, Slovensko, ako predávajúceho a kupujúceho ako zákazníka. Osobným prevzatím tovaru zákazník súhlasí s reklamačným poriadkom a potvrdzuje, že bol s jeho obsahom oboznámený.

Na účely tohto Reklamačného poriadku sa reklamáciou rozumie:

- uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby a
- vybavenie reklamácie ukončením reklamačného konania a to buď výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia reklamácie alebo jej písomným odôvodneným zamietnutím.

This complaint procedure regulates the procedure for applying a complaint to goods sold by the provider EU Poultry s.r.o., Hlavná 1088, 925 03 Horné Saliby, Slovakia, ID: 50 634 721, VAT number: 2120419477, registered: in the Commercial Register of the District Court in Trnava, department: Sro, insert no.: 39113/T (hereinafter referred to as the "seller") in accordance with the subject of its activity.

It is binding for the provider EU Poultry s.r.o., Hlavná 1088, 925 03 Horné Saliby, Slovakia, as the seller and the buyer as the customer. By personally accepting the goods, the customer agrees to the complaint procedure and confirms that he was familiar with its content.

For the purposes of these Complaints Rules, a complaint means:

- application of liability for product or service defects and
- settlement of the complaint by ending the complaint procedure, either by replacing the product, returning the purchase price of the product, a written invitation to take over the fulfilment of the complaint or by its written, justified rejection.

Čl. II Zodpovednosť za vady Liability for defects

Predávajúci zodpovedá za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí tovaru v záručnej dobe (Spotrebujte do...). Za vadu nemožno považovať zmenu tovaru, ktorá vznikla v priebehu záručnej doby v dôsledku jeho otvorenia a následného skladovania, nesprávneho skladovania alebo nedodržania teplotného reťazca v priebehu a počas skladovania.

Predávajúci zodpovedá za zjavné vady, ktoré má predaný tovar pri prevzatí kupujúcim.

Zákazník je povinný skontrolovať dodaný tovar pri jeho prevzatí a reklamovať zjavné vady ihneď pri prevzatí tovaru.

Pri preskladnení tovaru cez centrálny sklad / malo obchod / sa môže doba predĺžiť na 72 hodín. V opačnom prípade predávajúci za takéto vady nezodpovedá a nebudú považované za predmet reklamácie.

Za zjavné vady sú považované vady zistiteľné pri preberaní tovaru, a to najmä:

- hmotnostný rozdiel
- sortimentný rozdiel
- znehodnotenie tovaru (zdeformovaný prípadne poškodený obal a výrobok, senzorické zmeny a pod.)

Zistené zjavné vady je zákazník povinný okamžite oznámiť predávajúcemu, ktorý zjedná nápravu formou výmeny tovaru alebo vrátením kúpnej ceny. Neskoršie reklamácie tohoto typu nebude predávajúci akceptovať a takáto reklamácia je neoprávnená.

Predávajúci nezodpovedá za vady ak:

- zákazník spôsobil vadu tovaru sám alebo
 - bol tovar poškodený počas prepravy
 - vady vznikli v záručnej dobe v dôsledku nesprávneho skladovania tovaru, vrátane predpísaného teplotného režimu
 - sa tovar reklamuje po uplynutí záručnej doby, v rámci ktorej si má tovar uchovať svoje špecifické vlastnosti,
-



The seller is responsible for defects that occur after receiving the goods within the warranty period (Use by...). A change to the goods that occurred during the warranty period because of its opening and subsequent storage, incorrect storage or non-compliance with the temperature chain during and during storage cannot be considered a defect.

The seller is responsible for obvious defects that the sold goods have when they are taken over by the buyer.

The customer is obliged to check the delivered goods upon receipt and to complain about obvious defects immediately upon receipt of the goods. When restocking goods via a central warehouse / retail / the time may be extended to 72 hours. Otherwise, the seller is not responsible for such defects and they will not be considered the subject of a complaint.

Defects that can be detected when taking over the goods are considered obvious defects, in particular:

- mass difference
- assortment difference
- deterioration of goods (deformed or damaged packaging and product, sensory changes, etc.)

The customer is obliged to immediately notify the seller of discovered obvious defects, who will remedy the situation by exchanging the goods or refunding the purchase price. Later complaints of this type will not be accepted by the seller and such a complaint is unauthorized.

The seller is not responsible for defects if:

- the customer caused the defect in the goods himself or
- the goods were damaged during transport
- defects occurred during the warranty period because of improper storage of the goods, including the prescribed temperature regime
- the goods are advertised after the expiry of the warranty period, within which the goods are supposed to retain their specific properties,

ČI. III

Záručná doba Warranty

Záručná doba je garantovaná na obale výrobku dátumom spotreby (Spotrebujte do...) alebo dátumom minimálnej trvanlivosti. Pri reklamácii je potrebné predložiť doklad o kúpe. Práva zo zodpovednosti za vady vecí, pre ktoré platí záručná doba, zaniknú, ak sa neuplatnili v záručnej dobe.

The warranty period is guaranteed on the product packaging by the use-by date (Use by...) or the date of minimum durability. When making a claim, it is necessary to submit proof of purchase. Rights from liability for defects of items for which the warranty period applies shall expire if they have not been exercised within the warranty period.

ČI. IV

Vybavenie reklamácie Complaint processing

Predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Zákazník môže požadovať výmenu tovaru, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

The seller or an employee authorized by him will decide on the complaint immediately, in complex cases within three working days. This deadline does not include the time required for expert assessment of the defect. However, the handling of the claim may not take longer than 30 days.

The customer can request the replacement of the goods, if this does not result in unreasonable costs for the seller considering the price of the goods or the severity of the defect.

ČI. V

Uplatnenie práva Exercise of the right

Práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Rights from liability for defects apply to the seller from whom the item was purchased.



Či. VI

Povinnosti predávajúceho, zákazníka a postup pri uplatnení reklamácie **Obligations of the seller, the customer and the procedure for making a complaint**

Predávajúci je povinný :

- zákazníka riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť
- prijať reklamáciu a vydať zákazníkovi doklad o prevzatí reklamácie
- o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie
- viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru k nahliadnutiu / evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie /.

Zákazník, ktorý uplatňuje nároky z väd je povinný:

- odovzdať vadný tovar predávajúcemu
- vyplniť reklamačný protokol, vrátane fotodokumentácie dotknutého tovaru, v ktorom presne popíše vadu a spôsob akým sa vada prejavuje
- v reklamačnom protokole uviesť kontaktnú adresu (adresa, telefónne číslo, príp. e - mail), na ktorú bude predávajúcim vyzozumený o spôsobe vybavenia reklamácie / predávajúci nenesie zodpovednosť za to, že sa na uvedenú kontaktnú adresu nepodarilo odoslané vyzozumenie doručiť/
- uplatniť reklamáciu v záručnej dobe, za tým účelom je zákazník povinný predložiť daňový doklad s vyznačeným dátumom zakúpenia výrobku dokazujúci nákup reklamovaného tovaru u predávajúceho .

Ak nebude ktorákoľvek z uvedených podmienok zo strany zákazníka riadne splnená, reklamácia nebude akceptovaná a vybavená.

Všetky právom uplatnené reklamácie budú vybavené bezodplatne.

Reklamačný poriadok je prílohou každej Zmluvy o obchodnej spolupráci a musí byť potvrdený obidvoma stranami.

The seller is obliged to:

- properly inform the customer about the conditions and method of complaint, including information on where the complaint can be made
- accept the complaint and issue the customer with a notes of the complaint
- issue a written document about the processing of the claim no later than 30 days from the date of application of the claim
- keep records of complaints and present them at the request of the supervisory authority for inspection / record of complaints must contain data on the date of application of the claim, the date and method of settlement of the claim /.

A customer who claims defects is obliged to:

- hand over defective goods to the seller
- fill out the complaint protocol, including photo documentation of the affected goods, in which the defect is accurately described and the way in which the defect manifests itself
- in the complaint protocol, state the contact address (address, telephone number, or e-mail) to which the seller will be informed about the method of handling the complaint / the seller is not responsible for the fact that the said contact is made the sent notification could not be delivered to the address/
- to apply for a claim within the warranty period, for this purpose the customer is obliged to submit a tax document with a marked date purchase of the product proving the purchase of the claimed goods from the seller.

If any of the stated conditions are not properly met by the customer, the claim will not be accepted and processed.

All legitimate claims will be processed free of charge.

The Complaints Procedure is an appendix to each Business Cooperation Agreement and must be confirmed by both parties.

Či. IX

Záverečné ustanovenia **Final provisions**

Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňom 01.09.2018.

Predávajúci si vyhradzuje právo na zmeny tohoto reklamačného poriadku bez predchádzajúceho upozornenia.

This complaint procedure becomes valid and effective on September 1, 2018.

The seller reserves the right to make changes to this complaint procedure without prior notice.





Reklamačný protokol

Odberateľ:
Sídlo:
Prevádzka:

Názov reklamovaného tovaru:	Množství reklamovaného tovaru:	Šarža:	Expirácia:	Číslo faktúry alebo dodacieho listu:

Upozornenie:
podmienkou zahájenia reklamačného konania je:

- doloženie fotodokumentácie dotknutého tovaru, vrátane jasne viditeľnej etikety produktu
- teplotný záznam zo skladovania reklamovaného produktu

Dôvod reklamácie – presný popis závad na výrobku:

Požadované vyriešenie reklamácie:

Reklamáciu prevzal:

Dátum:

Meno a podpis zástupcu spoločnosti EU Poultry s.r.o.:

Reklamáciu odovzdal:

Dátum:

Meno a podpis zástupcu odberateľa:
