

REKLAMAČNÝ PORIADOK

1. ÚČEL

Účelom poriadku je stanovenie postupu pri zabezpečovaní riadenia výrobného procesu spoločnosti TSS GRADE, a.s. s uvedením príslušných zodpovedností a právomocí a oboznámenie zamestnancov s postupom pri zabezpečovaní a realizácii zákaziek, ako aj postupmi pre riadenie nezhodného produktu – reklamácie dodaného tovaru, služby alebo realizovanej zákazky.

2. OBLASŤ PLATNOSTI

Reklamačný poriadok je platný pre všetkých zamestnancov spoločnosti TSS GRADE, a.s. a v primeranom rozsahu pre dodávateľov tovaru alebo služby alebo subdodávateľov vykonávajúcich práce v mene spoločnosti.

3. REKLAMÁCIE

3.1 PRÍJEM A EVIDENCIA REKLAMÁCIÍ

Odberateľ alebo kupujúci si môže uplatniť reklamáciu počas trvania záručnej doby stanovenej v Kúpnej zmluve, Zmluve o dielo, Objednávke, prípadne v Zmluve o poskytovaní služby. Reklamácie uplatňované odberateľmi alebo kupujúcimi sú zaevidované v systéme Chemat. Elektronicky je reklamácia doručená výrobnému alebo technickému riaditeľovi ako aj referentovi controllingu. Vnútrošnou poštou je reklamácia doručená referentovi controllingu, ktorý ju zaeviduje do systému RSV. Výrobný alebo technický riaditeľ informuje referenta controllingu o zodpovednej osobe určenej pre danú činnosť alebo o určenom stavbyvedúcom, ktorý je riešením reklamácie poverený. Referent controllingu koordinuje riešenie reklamácie.

Reklamáciu je možné uplatniť písomne na e-mail: reklamacie@tss.sk.

3.2 PRESKÚMANIE REKLAMÁCIE

Po obsahovej a technickej stránke preskúmajú reklamáciu stavbyvedúci spolu s referentom controllingu, pričom porovnávajú predmet reklamácie s požiadavkami dohodnutými v Zmluve o dielo (resp. v Kúpnej zmluve, Objednávke a/alebo v Zmluve o poskytovaní služby), cenovej ponuke, a pod.

3.3 VYJADRENIE K REKLAMÁCIÍ Kladné

V prípade uznania reklamácie musí byť objednávateľovi alebo kupujúcemu odoslané vyjadrenie k reklamácií najneskôr do 14 dní od doručenia reklamácie. Odpoveď je realizovaná písomne, formou komunikácie uvedenej v Kúpenej zmluve, Objednávke, Zmluve o dielo, prípadne v Zmluve o poskytovaní služby. Korešpondenciu zabezpečuje a uchováva referent controllingu.

3.4 RIEŠENIE REKLAMÁCIE - ODSTRÁNENIE

V prípade, že sa jedná o reklamáciu dodávky tovaru, služieb alebo prác, ktoré spoločnosť TSS GRADE, a.s. zabezpečovala vlastnými kapacitami, znáša všetky náklady spojené s reklamáciou spoločnosť TSS GRADE, a.s.. V prípade dodávky tovaru, služieb alebo prác, ktoré spoločnosť

TSS GRADE, a.s. zabezpečovala subdodávateľsky, je reklamácia prác postúpená na dodávateľa tovaru alebo služby alebo subdodávateľa a náklady spojené s odstránením reklamácie znáša v plnej výške dodávateľ tovaru alebo služby alebo subdodávateľ.

Po odstránení nezhody sa urobí záznam o odstránení reklamácie na Formulár č. Formulár č. 10-3 Protokol o odstránení reklamácie, kde odberateľ svojím podpisom potvrdí odstránenie nezhody. Referent controllingu v súčinnosti so zodpovednou osobou určenou pre danú činnosť alebo so stavbyvedúcim vyčíslí finančné náklady vynaložené na odstránenie reklamácie. Náklady sú prerokovávané s výrobným alebo technickým riaditeľom. V prípade, ak sú náklady neprimerané sú ďalej prerokovávané na úrovni generálneho riaditeľa. Následne budú stanovené nápravné a preventívne opatrenia.

3.5 NÁPRAVNÉ A PREVENTÍVNE OPATRENIA

Výrobný riaditeľ so stavbyvedúcim alebo technický riaditeľ so zodpovednou osobou určenou pre danú činnosť ku každej reklámácii vykoná analýzu príčin vzniku reklamácie a zabezpečí prijatie nápravného alebo preventívneho opatrenia. Zároveň sú povinní prijať také opatrenia, ktoré zamedzia opakovaniu reklamácií a určiť zodpovednú osobu za implementáciu týchto nápravných a preventívnych opatrení. Opatrenia musia smerovať k zamedzeniu opakovania príčin reklamácie .

Ďalej sa postupuje podľa Organizačnej smernice č. 12 Interný audit.. Nápravné alebo preventívne opatrenia sú prerokovávané na úrovni riaditeľov jednotlivých úsekov.

3.6 VYJADRENIE SA K REKLAMÁCIÍ - ZÁPORNÉ

V prípade, že reklamácia nie je zo strany spoločnosti TSS GRADE, a.s. uznaná ako opodstatnená, referent controllingu zasiela odosielateľovi reklamácie písomnú informáciu o zamietnutí reklamácie. Informácia je zasielaná najneskôr do 14 dní od prijatia reklamácie formou komunikácie uvedenej v Kúpenej zmluve, Zmluve o dielo, Objednávke, prípadne v Zmluve o poskytovaní služby

Schválil 20.5.2023

v. r. Ing. Dušan Chovanec
generálny riaditeľ
TSS GRADE, a.s.