

ZMLUVA O DODÁVATEĽSKO – ODBERATEĽSKÝCH VZŤAHOCH

č. ../.....

I.	PENAM SLOVAKIA, a. s.
sídlo:	Štúrova 74/138, 949 35 Nitra
adresa prevádzky:	Pekáreň Nitra, Štúrova 74/138, 949 35 Nitra
IČO:	36 283 576
DIČ:	2022141165
IČ DPH:	SK2022141165
registrovaná:	v Obchodnom registri Okresného súdu Nitra oddiel: Sa, vložka č.: 10331/N
konajúca:	Peter Živický - podpredseda predstavenstva Ing. Martin Ťapay – člen predstavenstva
bankové spojenie:	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
IBAN :	SK8311110000001237803009
BIC:	UNCRSKBX
telef. spojenie:	037/6922222 - objednávky pekárenské 0911730106 odbyt, fakturácia
e-mailová adresa:	objednavka.nitra@penam.sk
ako dodávateľ na strane jednej (ďalej len „ Dodávateľ “)	

a

II.	Špecializovaná nemocnica sv. Svorada Zobor, n. o.
sídlo:	Kláštorská 134, 949 88 Nitra
miesto dodávok:	Kláštorská 134, 949 88 Nitra
IČO:	37971832
DIČ:	2021877792
IČ DPH:	SK2021877792
registrovaný:	V Obu v Nitre VVS/NO-42/2004
konajúci:	MUDr. Plamen Kabaivanov, riaditeľ
bankové spojenie:	Slovenská sporiteľňa, a. s.
IBAN:	SK0709000000000232706854
BIC:	GIBASKBX
telef. spojenie:	037/6941227
e-mailová adresa:	sekretariat@snzobor.sk
ako odberateľ na strane druhej (ďalej len „ Odberateľ “ a spoločne s Dodávateľom ďalej len „ Zmluvné strany “)	

uzatvárajú podľa ust. § 269 ods. 2 a ust. § 409 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. (Obchodný zákonník) v znení neskorších právnych predpisov túto

zmluvu o dodávateľsko – odberateľských vzťahoch
(ďalej len „**Zmluva**“):

Článok I Predmet Zmluvy

Predmetom tejto zmluvy je dodávka pekárskych a cukrárskych výrobkov, surovín a pomocného materiálu pre pekársku a cukrársku výrobu, ktorú uskutočňuje Dodávateľ v rámci svojej obchodnej činnosti, podľa platného cenníka Dodávateľa, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy a podľa potvrdených objednávok Odberateľa.

Článok II Cena a platobný styk

1. Neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy je platný cenník, ktorý obsahuje ponuku dodávaného tovaru v cenách vrátane dane z pridanej hodnoty. Cena tovaru je vrátane dopravy na miesto dodávky uvedené v časti Zmluvy obsahujúcej identifikáciu Zmluvných strán. Dodávateľ si vyhradzuje právo meniť cenu tovaru, ktorý je predmetom dodávok podľa Zmluvy.
z nasledovných dôvodov:
 - a. v prípade legislatívnych zmien, ktoré s vzťahujú na predmet Zmluvy
 - b. v prípade zmien cien energií a pohonných hmôt
 - c. v prípade zmien cien nákupu základných surovín
 - d. v prípade zmeny DPH
2. Zmeny cien tovarov je Dodávateľ povinný **písomne** oznámiť Odberateľovi minimálne **2 týždne** pred začiatkom ich platnosti. Za oznámenie sa považuje doručenie nového cenníka na adresu Odberateľa.
3. Dodaný tovar bude Odberateľovi Dodávateľom fakturovaný **dekádne**. Odberateľ sa zaväzuje faktúry uhrádzať v lehote splatnosti, na účet Dodávateľa uvedený v časti Zmluvy, obsahujúcej identifikáciu Zmluvných strán.
4. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle ust. § 71 zákona č. 222/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov.
5. **Lehota splatnosti faktúry je 20 dní odo dňa doručenia správne vystavenej faktúry**
6. Ak sa Odberateľ dostane s úhradou za dodávku do omeškania, Dodávateľ je oprávnený účtovať Odberateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej fakturovanej ceny výrobku za každý deň omeškania.
7. **Ak sa Dodávateľ opakovane dostane s dodávkou tovaru do omeškania, Odberateľ je oprávnený účtovať Dodávateľovi úroky z omeškania vo výške 0,05 % z celkovej fakturovanej ceny výrobku za každý deň omeškania.**
8. **Kupujúci a predávajúci sa dohodli, že predávajúci ako veriteľ nepostúpi pohľadávky podľa § 524 a nasl. Zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) bez predchádzajúceho súhlasu kupujúceho ako dlžníka a zároveň sa kupujúci s predávajúcim dohodli, že právny úkon, ktorým budú postúpené pohľadávky predávajúceho v rozpore s dohodou kupujúceho podľa predchádzajúcej vety bude podľa § 39 Občianskeho zákonníka neplatné. Súhlas je zároveň platný len za podmienky, že bol na takýto úkon udelený predchádzajúci písomný súhlas MZ SR.**

Článok III Špecifikácia elektronickej faktúry a podmienky jej doručovania

1. Pre účely Zmluvy sa elektronickej faktúrou rozumie faktúra vyhotovená Dodávateľom v súlade s ust. § 74 Zákona v nadväznosti na obchodný styk Zmluvných strán vyplývajúci zo Zmluvy a prijatá Odberateľom v dohodnutom elektronickej formáte, ktorá je v zmysle Zákona riadnym daňovým dokladom (ďalej len „**Elektronická faktúra**“).
2. Podpisom Zmluvy Odberateľ v zmysle ust. § 71 ods. 1 písm. b) Zákona udeľuje Dodávateľovi výslovný súhlas na to, aby Dodávateľ ako dodávateľ tovaru, resp. poskytovateľ služieb v zmysle Zmluvy účtoval Odberateľovi dodanie tovaru, resp. poskytovanie služieb vo forme Elektronickej faktúry.
3. Odberateľ berie na vedomie a súhlasí s tým, aby mu bola Elektronická faktúra doručovaná výlučne v elektronickej formáte PDF, ak sa Zmluvné strany nedohodnú inak a v zodpovedajúcej grafickej kvalite.
4. Dodávateľ je povinný zabezpečiť vierohodnosť pôvodu, neporušenosť obsahu a čitateľnosť Elektronickej faktúry od jej vydania do konca obdobia na uchovávanie Elektronickej faktúry v súlade s ust. § 71 ods. 3 písm. d) Zákona a za týmto účelom je Dodávateľ povinný pripojiť elektronickej faktúre podpis vyhotovený v zmysle ust. § 3 zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickej podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov, ku každej Elektronickej faktúre. V opačnom prípade je Odberateľ oprávnený Elektronickej faktúru odmietnuť a Dodávateľ je povinný doručiť Odberateľovi opätovne Elektronickej faktúru s

pripojeným elektronickým podpisom alebo písomnú faktúru prostredníctvom poštového podniku, ktorá spĺňa všetky náležitosti daňového dokladu v zmysle Zákona.

5. Dodávateľ je povinný doručovať Elektronickú faktúru Odberateľovi prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu Odberateľa uvedenú v záhlaví Dohody (ďalej len „**Fakturačná adresa**“).
6. Odberateľ podpisom Zmluvy vyhlasuje, že Fakturačná adresa je funkčná, má k nej neobmedzený prístup a prijímanie Elektronických faktúr od Dodávateľa podľa Zmluvy nie je ani nebude akokoľvek blokované.
7. Akékoľvek zmeny Fakturačnej adresy je Odberateľ povinný bezodkladne oznámiť Dodávateľovi na e-mailovú adresu uvedenú v záhlaví Zmluvy. Nová Fakturačná adresa je pre Zmluvné strany záväzná dňom zaslania oznámenia o novej Fakturačnej adrese Dodávateľovi, ak Odberateľ neurčí neskorší deň jej záväznosti.
8. Elektronická faktúra sa považuje za doručенú a jej obsah za oznámený Odberateľovi okamihom jej doručenia na Fakturačnú adresu Odberateľa. V prípade, ak k doručeniu Elektronickej faktúry na Fakturačnú adresu Odberateľa z akýchkoľvek dôvodov napriek jej zaslaniu Dodávateľom nedôjde, bez zbytočného odkladu po tom, čo sa o tejto skutočnosti Dodávateľ dozvie, je Dodávateľ povinný opätovne zaslať Elektronickú faktúru Odberateľovi. Lehota splatnosti Elektronickej faktúry začne plynúť až dňom doručenia opätovne zaslanej Elektronickej faktúry Odberateľovi.
9. V prípade, ak sú údaje obsiahnuté v doručenej Elektronickej faktúre poškodené, stratené alebo neúplné najmä z dôvodu poruchy pri komunikácii v rámci internetovej siete na strane Odberateľa, v dôsledku vadného pripojenia Odberateľa na internetovú sieť alebo porúch na komunikačnej trase k Odberateľovi, je Odberateľ povinný informovať o tom Dodávateľa prostredníctvom e-mailovej adresy uvedenej v záhlaví Zmluvy a Dodávateľ je povinný bez zbytočného odkladu opätovne zaslať Elektronickú faktúru Odberateľovi. Lehota splatnosti Elektronickej faktúry začne plynúť až dňom doručenia Elektronickej faktúry bez väd Odberateľovi.

Článok IV Podmienky dodávok

1. Dodávateľ sa zaväzuje realizovať dodávky na základe písomnej alebo telefonickej požiadavky Odberateľa, nahlásenej 24 hodín vopred, s upresnením najneskôr do 10:00 hod. dňa predchádzajúceho dodávke.
2. Dodávateľ bude dodávky realizovať v dňoch pondelok až nedeľa. **Odberateľ požaduje dodanie tovaru najneskôr do 6.00 hod.** Odberateľ sa zaväzuje o zmene týchto skutočností Dodávateľa bez omeškania písomne informovať.
3. Odberateľ sa zaväzuje, že pri preberaní tovaru, najneskôr však pri nasledujúcej dodávke tovaru, Dodávateľovi odovzdá potvrdený dodací list. Ak Odberateľ túto svoju povinnosť opomenie, Dodávateľ je oprávnený od Zmluvy odstúpiť a požadovať od Odberateľa zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 33 €.
4. Odberateľ sa zaväzuje, že označené prepravky Dodávateľa vráti Dodávateľovi pri dodávke v rovnakom počte, v akom ich prevzal spoločne s tovarom. Dodávateľ je pre prípad nevrátenia všetkých označených prepraviek Dodávateľa oprávnený požadovať od Odberateľa zaplatenie nadobúdacej ceny nevrátených prepraviek obvyklej v čase a mieste dodania.
5. Zmluvné strany sa dohodli na začiatku dodávok dňom 2. 1. 2024.

Článok V Práva a povinnosti Zmluvných strán

1. Dodávateľ sa zaväzuje dodať Odberateľovi tovar v požadovanom množstve podľa potvrdenej písomnej alebo telefonickej objednávky, v zodpovedajúcej kvalite, na miesto dodávky uvedené v časti Zmluvy obsahujúcej identifikáciu Zmluvných strán a v čase podľa rozvozových plánov. Zároveň s dodávkou tovaru je povinný odovzdať Odberateľovi na potvrdenie dodací list.
2. Dodávateľ zodpovedá za to, že dodaný tovar bude zodpovedať platným akostným normám a že záručná doba bude u balených výrobkov vyznačená na obale. U nebalených výrobkov platí záručná doba uvedená v platnom cenníku.
3. Dodávateľ sa zaväzuje, že žiadny z dodaných výrobkov nebude v okamihu dodania čerpať viac ako 1/3 zo záručnej doby vzťahujúcej sa na tento druh výrobku.
4. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade nárokov z väd dodaného tovaru budú postupovať v súlade so „Zásadami uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb spoločnosti PENAM SLOVAKIA, a.s.“, ktoré tvoria samostatnú prílohu Zmluvy
5. Odberateľ sa zaväzuje prevziať objednaný tovar a zaplatiť cenu tovaru v lehote splatnosti.

6. Odberateľ je povinný umožniť dodanie tovaru vytvorením vhodného preberacieho miesta v závislosti na objeme dodávaného tovaru a prístupu k miestu dodávok.

Článok VI Osobitné a záverečné ustanovenia

1. Dodávateľ je oprávnený pozastaviť dodávky tovaru, prípadne vyžadovať platby v hotovosti alebo vopred, ak bude Odberateľ v omeškaní s úhradami splatných faktúr.
2. Zmluva sa uzatvára na dobu od **1. 1. 2024 – 31. 12. 2024** a nadobúda platnosť dňom podpisu oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v CRZ.
3. Ukončiť platnosť Zmluvy je možné písomnou výpoveďou ktorejkoľvek zo Zmluvných strán, **s jedno mesačnou výpovednou lehotou**, ktorá sa počíta odo dňa doručenia písomnej výpovede druhej Zmluvnej strane.
4. Obsah Zmluvy je možné meniť alebo dopĺňať len písomnými dodatkami schválenými oboma Zmluvnými stranami.
5. Zmluva je vyhotovená v dvoch exemplároch, z ktorých každá zo Zmluvných strán obdrží jeden.
6. Zmluvné strany prehlasujú, že si Zmluvu prečítali, jej obsahu porozumeli a na znak toho, že obsah tejto Zmluvy zodpovedá ich skutočnej a slobodnej vôli, ju podpísali.

Dodávateľ:

V Nitre, dňa

Odberateľ:

V dňa

Peter Živický
podpredseda predstavenstva
PENAM SLOVAKIA a. s.

Ing. Martin Vápay
člen predstavenstva

Prílohy:

- cenník Dodávateľa
- Zásady uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb spoločnosti PENAM SLOVAKIA, a.s.
- reklamačný list

Príloha č. 1

Tabuľka pre uvedenie cien

15810000-9 pekársky tovar, čerstvé pečivo a cukrárske výrobky

15811100-7 chlieb

15811200-8 rožky

15811300-9 croassanty

15811510-4 sendviče

15812122-4 sladké koláče

15813000-0 raňajkové pečivo


15898000-9 droždie

Názov tovaru	Hmotnosť	Ročná spotreba v ks	Jednotková cena tovaru bez DPH v €/ ks	Sadzba DPH	Jednotková cena tovaru s DPH v €	Cena tovaru spolu bez DPH	DPH	Cena tovaru spolu s DPH	PENAM č.	PENAM Názov položky	Fakt.cena bez DPH (cena na dod.liste)
strúhanka	500 g	520	0,60	20%	0,72	312,00	62,40	374,40	83458	Strúhanka 500gB	0,6
strúhanka	1000 g	100	1,20	20%	1,44	120,00	24,00	144,00	83459	Strúhanka 15 kg	18
chlieb konzumný /pšenično ražný/	1200 g	2158	1,06	10%	1,17	2287,48	237,38	2524,86	81441	Chlieb konzumný 1200g	1,06
chlieb konzumný /pšenično ražný/	1000 g	2000	1,04	10%	1,14	2080,00	200,00	2280,00	81403	Chlieb konzumný 1000g	1,04
chlieb pšeničný /svetlý,pšenič.,novohrad /	1200 g	1200	1,26	10%	1,39	1512,00	156,00	1668,00	80308	Chlieb pšeničný/novohradský 1000g	1,05
chlieb pšeničný /svetlý,pšenič.,novohrad /	1000 g	1144	1,24	10%	1,36	1418,56	137,28	1555,84	81613	Chlieb svetlý 1000g BK	1,24
chlieb graham krájaný balený	500 g	2623	0,75	10%	0,83	1967,25	209,84	2177,09	80318	Chlieb grahamový 500g BK	0,75
rožok štandard	50 g	31830	0,07	10%	0,08	2228,10	318,30	2546,40	82919	Rožok 50g	0,07
grahamový rožok	50 g	13405	0,07	20%	0,08	938,35	134,05	1072,40	84206	Rožok grahamový 60g	0,08
croassant neplnený	60 g	1570	0,66	20%	0,79	1036,20	204,10	1240,30	86605	Croissant 50g	0,55
croassant plnený	80 g	588	0,91	20%	1,09	535,08	105,84	640,92	86662	Croissant s nápl. kakaovo-orieškovou 60g	0,68
veka	400 g	1012	0,58	20%	0,7	586,96	121,44	708,40	82917	Veka 400g	0,58
večka /lekvár.,orech.,.../	70 g	460	0,48	20%	0,58	220,80	46,00	266,80	85270	Taštička s náplňou orech.80gB	0,55
									85272	Taštička s náplňou jablk.80gB	0,55
									85273	Taštička s náplňou mak.80gB	0,55
									85271	Taštička s náplňou tvar. 80gB	0,55
šatôčka s nápl./lekvár,tvaroh/	70 g	300	0,60	20%	0,72	180,00	36,00	216,00	84886	Šatôčka s náplňou tvarohovou 80g	0,68
									84885	Šatôčka s náplňou makovou 80g	0,68
									84887	Šatôčka s náplňou orechovou 80g	0,68
									84884	Šatôčka s náplňou ovocnou 80g	0,68
rožok s náplňou /orech.,mak,tvaroh/-duetka	80 g	200	0,48	20%	0,58	96,00	20,00	116,00	84862	Minizávin orechový 80g B	0,48
									84861	Minizávin makový 80g B	0,48
									84862	Minizávin orechový 80g B	0,48
									84863	Minizávin tvarohový 80g B	0,48
osie hniezdo /škoric, kakao/	90 g	300	0,65	20%	0,78	195,00	39,00	234,00	86696	Osie hniezdo s n. škor. 100gB	0,72
									86713	Osie hniezdo s nápl. kakaové 100g B	0,72

vianočka tuková s hrozičkami	400 g	600	0,99	20%	1,19	594,00	120,00	714,00	84898	Vianočka bez hrozičiek 400gB	0,99
vianočka tuková s hroz.	350 g	463	1,05	20%	1,26	486,15	97,23	583,38	84869	Vianočka s hrozičkami 350gB	1,05
vianočka tuková s hroz.	300 g	40	1,00	20%	1,2	40,00	8,00	48,00	85219	ZSS Vianočka 400g B	1,33
vianočka tuková s hroz.	200 g	40	0,77	20%	0,92	30,80	6,00	36,80	84990	Vianočka s hrozičkami 200g B	0,77
kakaová rolka	150 g	250	0,47	20%	0,56	117,50	22,50	140,00	35135	Závin s nápl. kakao. 200g B -etik. SK	0,62
									34821	Závin s nápl.makovou 200gB-potiš. folie	0,62
									34725	Závin s nápl.tvaroh. 200g B-potiš.folie	0,62
									34726	Závin s náplní ořech. 200g B-potiš.fol.	0,62
rohlík kakaový	80 g	250	0,61	20%	0,73	152,50	30,00	182,50	87112	Rohliček s nápl. lieskovoorieškovou 70g	0,53
									87113	Rohliček s náplňou pudingovou 70g	0,53
makovka	80 g	2400	0,24	20%	0,29	576,00	120,00	696,00	84899	Makovka uzol 80g	0,24
bábovka 2 farebná	400 g	599	1,06	20%	1,27	634,94	125,79	760,73	85074	Bábovka 400gB	1,06
bábovka 2 farebná	300 g	110	0,79	20%	0,95	86,90	17,60	104,50	84891	Koláč dvojfarebný 450g B	1,19
bábovka 2 farebná	250 g	110	1,92	20%	2,3	211,20	41,80	253,00	91937	Bábovka bezgluténová dvojfarebná 150g B	1,15
kaiserka	50 g	424	0,09	10%	0,1	38,16	4,24	42,40	82902	Kaizerka 50g	0,09
kaiserka FIT cereálna	50 g	4000	0,11	10%	0,12	440,00	40,00	480,00	83018	Kaizerka cereálna 50g	0,11
droždie	1 kg	117	1,20	20%	1,44	140,40	28,08	168,48	200055	Pekárske droždie čerstvé	1,2
SPOLU						19262,33	2712,87	21975,20			

Peter Živický
podpredseda predstavenstva

Ing. Martin Ľapay
člen predstavenstva

 PENAM SLOVAKIA, a.s.	Reklamačný list	Označenie reklamácie:
--	------------------------	------------------------------

Časť A (reklamujúci)

REKLAMUJÚCI:	 (reklamujúca prevádzka – názov, číslo prevádzky, adresa, príp. pečiatka)
	DÁTUM NAHLÁSENIA REKLAMÁCIE:
REKLAMÁCIU PREVZAL:	<input type="checkbox"/> obchodný zástupca <input type="checkbox"/> vodič <input type="checkbox"/> expedient <input type="checkbox"/> pracovník objednávkovej služby

REKLAMOVANÝ VÝROBOK:

Názov:			
Hmotnosť výrobku:		DMT / DS:	
DÔVOD REKLAMÁCIE:	<input type="checkbox"/> plesň v DMT <input type="checkbox"/> porušený obal <input type="checkbox"/> chýbajúce DMT / DS <input type="checkbox"/> nižšia hmotnosť <input type="checkbox"/> cudzí predmet <input type="checkbox"/> nevyhovujúca čerstvosť <input type="checkbox"/> nerovnomerný tvar <input type="checkbox"/> chybné označenie <input type="checkbox"/> znečistený výrobok <input type="checkbox"/> spálený <input type="checkbox"/> nerovnomerné sfarbenie <input type="checkbox"/> iný dôvod		
Množstvo reklamovaných kusov:		Množstvo dodaných kusov celkom:	
Dátum dodania tovaru		Číslo dodacieho listu:	
Závoz:	<input type="checkbox"/> nočný <input type="checkbox"/> 1. denný <input type="checkbox"/> 2. denný <input type="checkbox"/> hotline		
Dodávateľ:			
Výrobca:			

Časť B (dodávateľ - vyjadrenie k reklamácii)

Reklamácia:	<input type="checkbox"/> oprávnená <input type="checkbox"/> neoprávnená
	<input type="checkbox"/> uznaná v plnom rozsahu <input type="checkbox"/> neuznaná <input type="checkbox"/> uznaná z časti v počte reklamovaných kusov
Spôsob vysporiadania:	<input type="checkbox"/> výmena tovaru <input type="checkbox"/> dobropis <input type="checkbox"/> odpis z dodacieho listu č.
Osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie:	 meno, funkcia



PENAM SLOVAKIA, a.s.

Reklamačný list

Označenie reklamácie:

Časť C (vyjadrenie výrobcu)

OKAMŽITÁ NÁPRAVA pri riešení reklamácie:

PRÍČINA REKLAMÁCIE:

Termín realizácie:

Za realizáciu zodpovedá:

meno, funkcia a podpis

NÁPRAVNÉ OPATRENIE:

Finančné náklady spojené s odstránením nezhody (EUR):

Termín realizácie:

Za realizáciu zodpovedá:

meno, funkcia a podpis

KONTROLA ÚČINNOSTI:

Dátum:

Skontroloval:

meno, funkcia a podpis

Škodová udalosť: *áno / nie
*nehodiace sa preškrtnite

Číslo škodového protokolu:



PENAM SLOVAKIA, a.s.

Reklamačný list

Označenie reklamácie:

Časť A (reklamujúci)

REKLAMUJÚCI: (reklamujúca prevádzka – názov, číslo prevádzky, adresa, príp. pečiatka)	
	DÁTUM NAHLÁSENIA REKLAMÁCIE:	
REKLAMÁCIU PREVZAL:	<input type="checkbox"/> obchodný zástupca <input type="checkbox"/> vodič <input type="checkbox"/> expedient <input type="checkbox"/> pracovník objednávkovej služby	

REKLAMOVANÝ VÝROBOK:

Názov:			
Hmotnosť výrobku:		DMT / DS:	
DÔVOD REKLAMÁCIE:	<input type="checkbox"/> pleseň v DMT <input type="checkbox"/> porušený obal <input type="checkbox"/> chýbajúce DMT / DS <input type="checkbox"/> nižšia hmotnosť <input type="checkbox"/> cudzí predmet <input type="checkbox"/> nevyhovujúca čerstvosť <input type="checkbox"/> nerovnomerný tvar <input type="checkbox"/> chybné označenie <input type="checkbox"/> znečistený výrobok <input type="checkbox"/> spálený <input type="checkbox"/> nerovnomerné sfarbenie <input type="checkbox"/> iný dôvod		
	Množstvo reklamovaných kusov:		Množstvo dodaných kusov celkom:
Dátum dodania tovaru		Číslo dodacieho listu:	
Závoz:	<input type="checkbox"/> nočný <input type="checkbox"/> 1. denný <input type="checkbox"/> 2. denný <input type="checkbox"/> hotline		
Dodávateľ:			
Výrobca:			

Časť B (dodávateľ - vyjadrenie k reklamácií)

Reklamácia:	<input type="checkbox"/> oprávnená <input type="checkbox"/> neoprávnená	
	<input type="checkbox"/> uznaná v plnom rozsahu <input type="checkbox"/> neuznaná <input type="checkbox"/> uznaná z časti v počte reklamovaných kusov	
Spôsob vysporiadania:	<input type="checkbox"/> výmena tovaru <input type="checkbox"/> dobropis <input type="checkbox"/> odpis z dodacieho listu č.	
Osoba zodpovedná za vybavenie reklamácie: meno, funkcia	



PENAM SLOVAKIA, a.s.

Reklamačný list

Označenie reklamácie:

Časť C (vyjadrenie výrobcu)

OKAMŽITÁ NÁPRAVA pri riešení reklamácie:

PRÍČINA REKLAMÁCIE:

Termín realizácie:

Za realizáciu zodpovedá:

meno, funkcia a podpis

NÁPRAVNÉ OPATRENIE:

Finančné náklady spojené s odstránením nezhody (EUR):

Termín realizácie:

Za realizáciu zodpovedá:

meno, funkcia a podpis

KONTROLA ÚČINNOSTI:

Dátum:

Skontroloval:

meno, funkcia a podpis

Škodová udalosť: *áno / nie
**nehodiace sa preškrtnite*

Číslo škodového protokolu:

Zásady uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb spoločnosti PENAM SLOVAKIA, a.s.

Vážený zákazník,

z dôvodu prehľadnenia a urýchlenia reklamačného konania si dovoľujeme zaslať Vám prehľad zásad uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb v našej spoločnosti, ako aj informáciu o spôsobe ich vybavovania. Prosíme Vás o ich dodržiavanie v praxi.

- Každá reklamácia musí byť uplatnená v písomnej podobe. Na urýchlenie reklamačného konania z dôvodu krátkej doby spotreby našich výrobkov je možné nahlásiť reklamáciu telefonicky obchodnému zástupcovi alebo pracovníkom objednávok. Reklamácia však musí byť v takomto prípade spísaná dodatočne.
- Riešenie každej reklamácie zabezpečuje reklamant, ktorý je v príslušnej prevádzke pracovníkom úseku riadenia kvality. Reklamant rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie (náhradný tovar, DBP, doúčtovanie, stiahnutie tovaru, a pod.).
- Informácie o priebehu riešenia Vašej reklamácie Vám poskytne náš obchodný zástupca.
- Doba na vybavenie reklamácie je 30 dní.

Typy reklamácií a spôsoby ich riešenia

Reklamácia pri priamej prebierke tovaru:

- Množstevný rozdiel – odberateľ poznačí rozdiely do dodacieho listu,
- Kvalitatívna reklamácia (zjavné vady tovaru týkajúce sa kvality, vzhľadu, obalu alebo označenia) – reklamovaný tovar je nutné vrátiť späť dodávateľovi okamžite a o reklamácií je potrebné spísať reklamačný list.

Priamou prebierkou tovaru sa rozumie fyzické prevzatie tovaru povereným zamestnancom odberateľa od povereného zamestnanca dodávateľa. Dokladom o priamej prebierke tovaru je dodací list dodávateľa podpísaný povereným zamestnancom odberateľa priamo pri prebierke tovaru.

Vady zistené po potvrdení dodacieho listu, s výnimkou zjavných väd, je odberateľ povinný nahlásiť najneskôr do 24 hodín od prebierky tovaru.

Reklamácia pri nepriamej prebierke tovaru:

- Cenový rozdiel – o jeho zistení je nevyhnutné spísať reklamačný list a doručiť ho do príslušnej prevádzky našej spoločnosti (faxom, prostredníctvom rozvozných linky, prostredníctvom obchodného zástupcu, poštou, e-mailom a pod.).
- Kvalitatívna reklamácia - vyžaduje sa spísanie reklamačného listu na kvalitu výrobkov a jeho doručenie do príslušnej prevádzky našej spoločnosti (faxom, prostredníctvom rozvozných linky, prostredníctvom obchodného zástupcu, poštou, e-mailom a pod.). Na urýchlenie reklamačného konania z dôvodu krátkej doby spotreby našich výrobkov je možné nahlásiť reklamáciu telefonicky obchodnému

zástupcovi alebo pracovníkom objednávok. Reklamácia však musí byť v takomto prípade spísaná dodatočne.

- Reklamácia na vystavené dokumenty (dodacie listy, faktúry...).

Nepriamou prebierkou tovaru sa rozumie prevzatie tovaru dodaného zo strany dodávateľa a na základe dohody s odberateľom zloženého na určenom mieste bez bezprostredného odovzdania poverenému zamestnancovi odberateľa povereným zamestnancom dodávateľa.

Reklamácia odberateľa, ktorý preberá tovar nepriamo v určených priestoroch a nemá tieto priestory zabezpečené proti odcudzeniu a poškodeniu zloženého tovaru, bude uznaná iba v prípadoch preukázateľného zavinenia zo strany dodávateľa.

Veríme, že dodržiavanie vyššie uvedených zásad sprehľadní a urýchli prípadný reklamačný proces.

S úctou,

Ing. Eliška Jarošová
manažér riadenia a kontroly kvality
PENAM SLOVAKIA, a.s.

Peter Živický
splnomocnený zástupca na riadenie
obchodného úseku
PENAM SLOVAKIA, a.s.

Zásady uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb spoločnosti PENAM SLOVAKIA, a.s.

Vážený zákazník,

z dôvodu sprehľadnenia a urýchlenia reklamačného konania si dovoľujeme zaslať Vám prehľad zásad uplatňovania sťažností a reklamácií tovarov a služieb v našej spoločnosti, ako aj informáciu o spôsobe ich vybavovania. Prosíme Vás o ich dodržiavanie v praxi.

- Každá reklamácia musí byť uplatnená v písomnej podobe. Na urýchlenie reklamačného konania z dôvodu krátkej doby spotreby našich výrobkov je možné nahlásiť reklamáciu telefonicky obchodnému zástupcovi alebo pracovníkom objednávok. Reklamácia však musí byť v takomto prípade spísaná dodatočne.
- Riešenie každej reklamácie zabezpečuje reklamant, ktorý je v príslušnej prevádzke pracovníkom úseku riadenia kvality. Reklamant rozhodne o spôsobe vybavenia reklamácie (náhradný tovar, DBP, doúčtovanie, stiahnutie tovaru, a pod.).
- Informácie o priebehu riešenia Vašej reklamácie Vám poskytne náš obchodný zástupca.
- Doba na vybavenie reklamácie je 30 dní.

Typy reklamácií a spôsoby ich riešenia

Reklamácia pri priamej prebierke tovaru:

- Množstevný rozdiel – odberateľ poznačí rozdiely do dodacieho listu,
- Kvalitatívna reklamácia (zjavné vady tovaru týkajúce sa kvality, vzhľadu, obalu alebo označenia) – reklamovaný tovar je nutné vrátiť späť dodávateľovi okamžite a o reklamácií je potrebné spísať reklamačný list.

Priamou prebierkou tovaru sa rozumie fyzické prevzatie tovaru povereným zamestnancom odberateľa od povereného zamestnanca dodávateľa. Dokladom o priamej prebierke tovaru je dodací list dodávateľa podpísaný povereným zamestnancom odberateľa priamo pri prebierke tovaru.

Vady zistené po potvrdení dodacieho listu, s výnimkou zjavných väd, je odberateľ povinný nahlásiť najneskôr do 24 hodín od prebierky tovaru.

Reklamácia pri nepriamej prebierke tovaru:

- Cenový rozdiel – o jeho zistení je nevyhnutné spísať reklamačný list a doručiť ho do príslušnej prevádzky našej spoločnosti (faxom, prostredníctvom rozvoznej linky, prostredníctvom obchodného zástupcu, poštou, e-mailom a pod.).
- Kvalitatívna reklamácia - vyžaduje sa spísanie reklamačného listu na kvalitu výrobkov a jeho doručenie do príslušnej prevádzky našej spoločnosti (faxom, prostredníctvom rozvoznej linky, prostredníctvom obchodného zástupcu, poštou, e-mailom a pod.). Na urýchlenie reklamačného konania z dôvodu krátkej doby spotreby našich výrobkov je možné nahlásiť reklamáciu telefonicky obchodnému

zástupcovi alebo pracovníkom objednávok. Reklamácia však musí byť v takomto prípade spísaná dodatočne.

- Reklamácia na vystavené dokumenty (dodacie listy, faktúry...).

Nepriamou prebierkou tovaru sa rozumie prevzatie tovaru dodaného zo strany dodávateľa a na základe dohody s odberateľom zloženého na určenom mieste bez bezprostredného odovzdania poverenému zamestnancovi odberateľa povereným zamestnancom dodávateľa.

Reklamácia odberateľa, ktorý preberá tovar nepriamo v určených priestoroch a nemá tieto priestory zabezpečené proti odcudzeniu a poškodeniu zloženého tovaru, bude uznaná iba v prípadoch preukázateľného zavinenia zo strany dodávateľa.

Veríme, že dodržiavanie vyššie uvedených zásad sprehľadní a urýchli prípadný reklamačný proces.

S úctou,

Ing. Eliška Jarošová
manažér riadenia a kontroly kvality
PENAM SLOVAKIA, a.s.

Peter Živický
splnomocnený zástupca na riadenie
obchodného úseku
PENAM SLOVAKIA, a.s.