# Reklamační řád PARANOVA Brno s.r.o.

## I.
## Úvodní ustanovení

1. Reklamační řád organizace PARANOVA Brno s.r.o., Blanenská 1860, 664 34 Kuřim, IČ: 44962878 (dále dodavatel), společně s Všeobecnými obchodními podmínkami PARANOVA Brno s.r.o. (dále jen VOP), tvoří nedílnou součást každé kupní smlouvy nebo závazné objednávky kupní smlouvu nahrazující.
2. Reklamační řád stanovuje hlavní zásady dodavatelsko-odběratelských vztahů v případech stížností odběratele, nebo reklamací produktů dodávaných za podmínek ve smluvním vztahu sjednaných.
3. Záruční doba všech produktů dodavatele (samolepicích etiket, flexibilních obalů apod.) je 6 měsíců od data výroby, vyznačeného na produktu nebo jeho balení.

## II.
## Základní zásady reklamace

1. Odběratel je povinen produkt (zboží) při jeho dodání zkontrolovat a jeho převzetí potvrdit v Dodacím listu (dále jen DL), případně dokumentu dopravce dodací list nahrazujícím (např. přepravní list). Bezprostředně zjištěné neshody produktu (v jeho kvalitě, množství, obalech apod.) odběratel zaznamená v týchž dokladech (včetně data pořízení záznamu a identifikace osoby, která zápis pořídila (podpis)). V odůvodněných případech, kdy jde o neshodu zjevně zabraňující zamýšlenému použití produktu, může odběratel převzetí takové dodávky odmítnout. Neshodu s odůvodněním, proč bylo převzetí odmítnuto, odběratel čitelně zaznamená v dokladech uvedených výše.
2. V případě, že odběratel zjistí neshodu až po převzetí produktu, bezprostředně po takovém zjištění ji písemně oznámí dodavateli a zabezpečí vhodné uložení reklamovaného produktu tak, aby uložením nebyla negativně ovlivněna jeho kvalita (viz. Obchodní podmínky PARANOVA Brno s.r.o.), byl k dispozici pro další průběh reklamačního řízení a k posouzení dodavatelem.
3. Pokud se obě strany nedohodnou jinak, základním předpokladem uplatnění reklamace neshod (vad) produktu je předložení (doručení) celého reklamovaného množství produktu v původních obalech, s původním identifikačním značením balení i samotných produktů (identifikační přelepky, nebo kontrolní lístky – podle typu produktu) k posouzení a její písemné oznámení dodavateli.
   Záznam o neshodě/reklamaci, musí obsahovat minimálně tyto údaje:
   a) organizace, kontaktní osoba (telefon, mail)
   b) kód položky dodavatele a/nebo interní kód položky odběratele
   c) název položky reklamovaného produktu
   d) reklamované množství
   e) číslo objednávky odběratele
   f) číslo dl/faktury dodavatele
   g) číslo výrobního příkazu dodavatele (uvedeno na produktu)
   h) důvod reklamace
   Dodavatel má právo produkty bez originálního identifikačního značení nezařadit do reklamačního řízení a jejich reklamaci tak neuznat.
4. Řízení o neshodě (reklamační řízení) je dodavatelem zahájeno teprve dnem, kdy má k dispozici písemné oznámení neshody (uplatnění reklamace) a reklamovaný produkt fyzicky k dispozici k posouzení. O výsledku řízení písemně informuje odběratele v níže uvedených časových lhůtách.
5. Při posuzování neshody v reklamačním řízení dodavatel vychází výhradně z parametrů dohodnutých v odběratelsko-dodavatelském vztahu – smlouvě, nebo objednávce – a ve smyslu VOP dodavatele. Přihlíží při tom k technickým a technologickým možnostem zvolené výrobní technologie a podmínkám, za kterých odběratelsko-dodavatelský vztah vznikl.

6. Reklamace uplatněné po uplynutí záruční doby uvedené v bodě I.3. výše, nebo reklamace, kdy odběratel neposkytne reklamovaný produkt k posouzení, případně neposkytne při jejich řešení nezbytnou součinnost, nebo není možná identifikace data výroby na produktu, nebudou uznány.

## III.
## Postup při uplatnění reklamace

1. Odběratel oznámí dodavateli zjištění neshody telefonicky a následně písemnou formou, zasláním vyplněného Reklamačního protokolu v souladu s bodem II.3. výše.
2. Povinností odběratele je předem se dohodnout s dodavatelem na způsobu vrácení reklamovaného produktu, případně předání jeho vzorků. Základním kritériem této dohody je minimalizace nákladů spojená s tímto řízením.
3. Odběratel poskytne nezbytnou součinnost při vrácení reklamovaného produktu, nebo zajištění a předání vzorků prokazujících neshodu produktu.
4. Dodavatel posoudí reklamovanou neshodu a rozhodne o oprávněnosti reklamace v nejkratší možné době, při splnění podmínek uvedených v kapitole II. výše. Své rozhodnutí sdělí odběrateli písemně.

## IV.
## Neoprávněná reklamace

1. V případě, že při posouzení reklamované vady dodavatel zjistí, že reklamace není oprávněná, sdělí písemně tuto skutečnost odběrateli.
2. Pokud je reklamovaný produkt v prostorách dodavatele, odešle jej tento na původní adresu odběratele. V tomto případě je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli náklady spojené s dopravou reklamovaného produktu.

## V.
## Oprávněná reklamace

1. Odstranitelné vady
   Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu odstranitelnou, má odběratel právo na její bezplatné odstranění ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem.
2. Neodstranitelné vady
   Pokud dodavatel, po posouzení reklamované vady, zjistí, že jde o vadu, kterou nelze odstranit, a která brání zamýšlenému užívání produktu, má odběratel právo na jeho výměnu (náhradní plnění) ve lhůtě dohodnuté s dodavatelem, nebo právo od smlouvy odstoupit.
3. Nesoulad průvodní dokumentace (faktura, dodací list, přepravní list) s dodávkou produktu
   Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou / dodacím listem /přepravním listem a skutečně dodaným produktem (v druhu či množství), co nejdříve písemně kontaktuje dodavatele, který bezprostředně sjedná nápravu.

## VI.
## Vyřízení reklamace

1. O výsledku reklamačního řízení je odběratel informován telefonicky, následně pak písemně s uvedeným způsobem uzavření reklamace. V případech, kdy jsou, na základě oprávněné reklamace neshody, přijata následná nápravná, nebo preventivní opatření k zamezení jejich opakování, má odběratel právo být o nich informován.
2. Dodavatel informuje odběratele o výsledku reklamačního řízení nejpozději do 30 dnů od převzetí záznamu o neshodě a reklamovaného produktu k posouzení, pokud nebude oběma stranami dohodnuta jiná lhůta. V případě, že odběratel neposkytne nezbytnou součinnost při reklamačním řízení, nebo pokud se vyskytnou jiné nepředvídatelné okolnosti, které nemůže dodavatel ovlivnit, prodlužuje se tato lhůta adekvátně. Odběratel je o těchto důvodech dodavatelem informován.

PARANOVA
PRINT AND PACKAGING

## VII.
## Reklamace produktu poškozeného přepravou

1. Při zjevném poškození produktu během dopravy odběratel postupuje podle bodu II.1. výše.

2. Odběratel, dle svých možností, zajistí důkazy (fotodokumentace, poškozený produkt, balení apod.) o poškození produktu dopravcem, které předá dodavateli.

## VIII.
## Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 4. 2026 a platí na dobu neurčitou. Dodavatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

V Kuřimi, dne 1. 4. 2026



Ing. Miroslav Vrba
jednatel