



## Reklamační řád Cognia press, a.s.

### I. Úvodní ustanovení

1. **Reklamační řád** organizace Cognia press, a.s., Havlíčkova 844, 280 02 Kolín 4, IČO 26186292 (dále dodavatel) společně s **Všeobecnými obchodními podmínkami** Cognia press, a.s. 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) po jeho dodání zkontrolovat a jeho převzetí potvrdit v dodacím listu, 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 nebo elektronicky oznámí dodavateli a zabezpečí vhodné uložení reklamovaného produktu tak, aby uložení nebyla negativně ovlivněna jeho kvalita (viz. Všeobecné obchodní podmínky Cognia press, a.s.), a byl k dispozici pro další průběh reklamačního řízení a k posouzení dodavatelem.
3. Pokud se obě strany nedohodnou jinak, základním předpokladem uplatnění reklamace 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 nebo elektronické oznámení dodavateli.  
Oznámení podá zejména prostřednictvím elektronického formuláře na stránkách [www.cogniapress.com](http://www.cogniapress.com). Po odeslání tohoto Reklamačního protokolu obdrží potvrzovací zprávu o přijetí oznámení o reklamaci. Pozor – bez vyplnění všech relevantních údajů nelze reklamační protokol odeslat!  
Oznámení reklamace lze provést i zasláním emailu na adresu [kvalita@cogniapress.com](mailto:kvalita@cogniapress.com).

Dodavatel má právo produkty bez originálního identifikačního značení nezařadit do reklamačního řízení a jejich reklamaci tak neuznat.



## Reklamační řád Cognia press, a.s.

4. Řízení o neshodě (reklamační řízení) je dodavatelem zahájeno teprve dnem, kdy má k dispozici vyplněný reklamační protokol či emailové oznámení o reklamaci a reklamovaný produkt fyzicky k dispozici k posouzení. O výsledku řízení elektronicky informuje odběratele ve lhůtě **do 30 dnů** od obdržení všech relevantních informací.

5. Při posuzování neshody v reklamačním řízení dodavatel vychází výhradně z parametrů dohodnutých v odběratelsko-dodavatelském vztahu – smlouvě nebo objednávce – a ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek dodavatele. Přihlíží k technickým a technologickým možnostem zvolené výrobní technologie a podmínkám, za kterých odběratelsko-dodavatelský vztah vznikl.

6. Reklamáce uplatněné po uplynutí záruční doby uvedené v bodě I.3. výše nebo reklamáce, 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 reklamáce

1. Odběratel oznámí dodavateli zjištění neshody odesláním vyplněného elektronického reklamačního formuláře na stránkách [www.cogniapress.com](http://www.cogniapress.com) nebo emailu na oddělení kvality.

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 reklamáce v nejkratší možné době, při splnění podmínek uvedených v kapitole II. výše. Své rozhodnutí sdělí odběrateli emailem.

### IV. Neoprávněná reklamáce

1. V případě, že při posouzení reklamované vady dodavatel zjistí, že reklamáce není oprávněná, sdělí emailem tuto skutečnost odběrateli.

2. Pokud se reklamovaný produkt nachází v prostorách dodavatele, odešle jej zpět na původní adresu odběratele. V tomto případě je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli náklady spojené s dopravou reklamovaného produktu.

### V. Oprávněná reklamáce

#### 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.



## Reklamační řád Cognia press, a.s.

### 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 či elektronicky kontaktuje dodavatele, který bezprostředně sjedná nápravu.

## VI. Vyřízení reklamace

1. O výsledku reklamačního řízení je odběratel informován emailem s uvedeným způsobem uzavření reklamace. V případech, kdy jsou na základě oprávněné reklamace 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 přijetí emailu o reklamaci převzetí Reklamačního protokolu či obdržení emailu 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.

3. V případě poměrné slevy na reklamovaný produkt nebo v případě náhradní výroby je vždy jedinou možností finanční kompenzace **dobropis**. Náhradní výroba je vždy fakturovaná.

## 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

1. Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2023 a platí na dobu neurčitou. Dodavatel si vyhrazuje právo změny tohoto reklamačního řádu.

V Kolíně, 30.3.2023



  
**Miroslav Galuška**  
Místopředseda správní rady

