

# REKLAMAČNÍ ŘÁD



Účelem reklamačního řádu je v rámci zájmu všech stanovit postupy a podmínky při případných reklamacích výrobků Pivovaru Mazák s.r.o.

Pro uznání reklamace **sudového piva** je potřeba splnit následující podmínky:

1. U sudu musí být přiloženo **originální víčko s čitelným datem spotřeby**, jinak nebude reklamace uznána. Není možné reklamovat pivo s prošlým datem spotřeby. Reklamované pivo musí mít minimálně **3 dny do uvedeného data spotřeby**.
2. **Pivo musí být skladováno v temnu a při teplotách do 8°C**. Při reklamačním procesu může být teplota piva v sudu změřena pomocí dotykového teploměru našim zaměstnancem pověřeným k vyřízení reklamace.
3. V sudu musí být **minimálně 90% objemu piva**, jinak reklamace nemůže být uznána.
4. A konečně je potřeba správně definovat vadu piva. Mezi možné vady patří: příliš vysoký zákal, špatná chuť (chemická, nakyslost, či jiná), nelze čepovat pro nadměrnou pěnivost atd. Při určení, zdali je opravdu pivo vadné, je potřeba postupovat tak, aby zaměstnanec Pivovaru Mazák, pověřený vyřizováním reklamací, byl schopen posoudit tuto vadu. Tzn. například zaslat foto piva s vysokým zákalem, na místě pivo ze špatného sudu přes ruční naražeč načepovat a ochutnat, případně zkusit si čepování piva, u kterého je reklamována nadměrná pěnivost.

Pro uznání reklamace **piva baleného v lahvích, plechovkách nebo PET** je potřeba splnit následující podmínky:

1. Reklamované pivo musí být v **originálním, nepoškozeném a uzavřeném obalu s čitelným datem spotřeby**, jinak nebude reklamace uznána. Není možné reklamovat pivo s prošlým datem spotřeby. Reklamované pivo musí mít minimálně **3 dny do uvedeného data spotřeby**.
2. **Pivo musí být skladováno v temnu a při teplotách do 8°C**. Při reklamačním procesu může být teplota piva v sudu změřena pomocí dotykového teploměru našim zaměstnancem pověřeným k vyřízení reklamace.
3. Je možné reklamovat **pivo stejné šarže nebo data spotřeby**, uvedeného na obalu. Kromě piva v originálním nepoškozeném a uzavřeném obalu s čitelným datem spotřeby je možno k reklamaci přiložit i jeden kus výrobku v již otevřeném obalu, pokud se jedná o kus, u kterého byla zjištěna reklamovaná vada piva.

4. A konečně je potřeba správně definovat vadu piva. Mezi možné vady patří: příliš vysoký zákal, špatná chuť (chemická, nakyslost, či jiná), menší než na obalu deklarovaný objem výrobku atd. Při určení, zdali je opravdu pivo vadné, je potřeba postupovat tak, aby zaměstnanec Pivovaru Mazák, pověřený vyřizováním reklamací, byl schopen posoudit tuto vadu. Tzn. například zaslat foto piva s vysokým zákalem, popsat vadu chutě nebo umožnit převážit reklamovaný nižší objem piva v obalu.

Pokud budou splněny podmínky 1. až 3. popsané výše a podle bodu 4. bude potvrzena vada piva, bude reklamáce uznána a zákazníkovi bude vystaven dobropis na vadné pivo.

**Reklamáce musí být ohlášena do 24 hod od jejího zjištění!**



## **REKLAMAČNÍ PROTOKOL**

**Druh piva:**

**Číslo sudu:**

**Číslo šarže:**

**Datum dodání:**

**Datum spotřeby:**

**Váha sudu:**

**Důvod Reklamace:**

**Název provozovny, kontaktní osoba:**

**Vyjádření pivovaru:**

**Reklamace ze dne:**

**Vyřízeno dne:**