

Zásady vrácení zboží pro zákazníky B2B společnosti Franke s.r.o.

Platnost od 01.04.2025

Obsah

1. Účel a cíl.....	4
2. Rozsah.....	4
3. Oznámení o vrácení a formulář pro vrácení.....	4
3.1. Odeslání formuláře pro vrácení.....	4
4. Důvod vrácení.....	5
4.1. Vrácení v rámci podmínek.....	5
4.2. Vrácení nad rámec podmínek.....	5
5. Podmínky pro vrácení.....	5
5.1. Lhůta pro vrácení od doručení zboží	5
5.2. Status produktu pro vrácení.....	6
5.3. Ověření stavu	6
5.4. Vrácení náhradních dílů.....	6
5.4.1. Způsobilost k vrácení.....	6
5.4.2. Požadavky na balení	6
5.4.3. Posouzení stavu.....	6
5.5. Výrobky na zakázku	6
6. Hodnota zboží pro vrácení	6
6.1. Limitní hodnota zboží pro vrácení	6
7. Vydání referenčního čísla pro vrácení.....	7
8. Pokrytí nákladů na dopravu při vrácení	7
8.1. Vrácení zboží iniciované zákazníkem (z chyby zákazníka).....	7
8.2. Vrácení zboží iniciované Franke (z důvodu pochybení Franke)	7
8.3. Obecné požadavky	7
9. Kontrola vráceného zboží (hodnocení stavu přichozího zboží) a dobropis	7
9.1. Požadavky na stav produktu.....	8
9.2. Dobropis.....	8
9.2.1. Zápočet ze salda zákazníka	8
9.2.2. Hodnota dobropisu bude stanovena dle důvodu vrácení.....	8
9.2.2.1. Vrácení iniciované zákazníkem (z chyby zákazníka).....	8
9.2.2.2. Vrácení iniciované Franke (z důvodu pochybení Franke).....	8

10. Poškození zboží přepravou	9
10.1. Náhrada škody	9
10.2. Neviditelné škody při přepravě	9
11. Závěrečná ustanovení	9
11.1. Kontakty	9
11.2. Aktualizace zásad vrácení zboží pro zákazníky B2B	9
11.3. Dodržování dohody	9

1. Účel a cíl

Ve Franke Group chápeme důležitost bezproblémových operací pro podnikání našich zákazníků. Abychom zajistili důvěru v naše produkty a služby, aktualizujeme komplexní manuál Zásady vrácení pro zákazníky B2B přizpůsobené potřebám našich business-to-business (B2B) klientů. Ať už z důvodu poškození produktu při přepravě, nesprávných objednávek nebo se zákazníkovi nelíbí, naším cílem je usnadnit bezproblémový proces vrácení a zajistit minimální narušení vašich operací. Přečtěte si prosím podrobnosti níže, abyste pochopili podmínky a postupy pro vrácení produktů.

2. Rozsah

Tyto zásady vrácení zákazníků se vztahují na všechny B2B zákazníky Franke s.r.o..

3. Oznámení o vrácení a formulář pro vrácení

Aby byl zajištěn hladký a efektivní proces vrácení, musí zákazníci pro správné oznámení postupovat podle následujících kroků:

3.1. Odeslání formuláře pro vrácení

- Online formulář pro vrácení musí být vyplněn a odeslán elektronicky předem, než vrátíte jakékoli produkty.
- Tím je zajištěno, že požadavek na vrácení bude zaznamenán a zkontrolován týmem Franke.

Povinná pole:

- Číslo objednávky
- Kód produktu
- Název produktu
- Množství
- Datum nákupu
- Číslo faktury
- Číslo dodacího listu
- Jméno/Firma
- Email
- Telefon
- Adresa vyzvednutí
- Podrobný popis důvodu
- Fotografie balíku s viditelným štítkem produktu
- Fotografie vady spolu s fotografií celého produktu

4. Důvod vrácení

Zákazníci musí jasně specifikovat důvod vrácení (např. nesprávný produkt, viditelná vada produktu zjištěná při prvním příjmu, přebytek atd.), aby bylo zajištěno řádné zpracování. Za účelem objasnění způsobilosti zboží k vrácení se na rozsah vrácení vztahují následující podmínky:

4.1. Vrácení v rámci podmínek

- Vrácení zboží iniciované zákazníkem (dobrá vůle nebo chyba zákazníka):
Standardní vrácení zboží zákazníkem, které je v souladu se zásadami vrácení
- Návraty iniciované Franke (z důvodu pochybení Franke):
 - Chyba ze strany Franke při zadávání objednávky.
 - Chyby ve skladu Franke během vychystávání, balení nebo jiných skladových činností před odesláním.
 - Zboží, které bylo poškozeno při přepravě a nahlášeno přepravci a pojišťovně do 7 dnů.
 - Vrácení na základě obchodních důvodů schválených společnostmi Franke.
 - Vrácení ze servisních důvodů schválených společnostmi Franke.

4.2. Vrácení nad rámec podmínek

- **Záruka:** Nárok na záruku je řízen prostřednictvím Záručního procesu a nevztahují se na něj tyto Zásady vrácení.
- **Servis:** Dobropisy týkající se poskytovaných služeb (např. výměny produktů autorizované servisem, nemožnost opravit produkt, nedostupnost náhradních dílů) nespádají do oblasti působnosti těchto Zásad vrácení.
- **Nároky:** Nároky na náhradu škody vyžadující finanční kompenzaci nejsou spravovány jako vrácené zboží a řeší se v rámci procesu reklamace.

Tento rámec zajišťuje jasné rozlišení mezi standardními vratkami a jinými procesy, vyžadujícími odlišné zacházení.

Po odeslání formuláře tým Franke žádost zkontroluje a v případě potřeby poskytne další pokyny, podrobnosti o odeslání nebo další dokumentaci. Neúplné formuláře mohou zpozdít proces vrácení.

5. Podmínky pro vrácení

Platí následující podmínky:

5.1. Lhůta pro vrácení od doručení zboží

Lhůta pro vrácení zboží je omezena na maximálně 4 měsíce od data doručení.

5.2. Status produktu pro vrácení

- P1 až P5: Produkty v těchto kategoriích jsou považovány za aktivní a způsobilé pro vrácení za předpokladu, že splňují podmínky pro vrácení zboží.
- P6 (zastaralé) a P7 (vyřazené): Vrácení zastaralých a vyřazených produktů není možné.
- U produktů, které se blíží ke konci svého životního cyklu (P5 přechod na P6 nebo P7), musí být vrácení zahájeno okamžitě v rámci povolené lhůty pro vrácení.

5.3. Ověření stavu

Zákazníkům se doporučuje, aby si před zahájením žádosti o vrácení ověřili stav životního cyklu produktu. Tyto informace lze získat kontaktováním týmu zákaznických služeb Franke.

5.4. Vrácení náhradních dílů

Následující pokyny platí konkrétně pro vrácení náhradních dílů:

5.4.1. Způsobilost k vrácení

- Náhradní díly lze vrátit pouze v případě, že jsou v nepoužitém a původním stavu a nebyly rozbaleny.
- Na zakázku vyrobené nebo speciálně objednané náhradní díly nelze vrátit, pokud nejsou vadné nebo nedodané omylem společností Franke.

5.4.2. Požadavky na balení

Náhradní díly musí být vráceny v původním obalu se všemi štítky, návody a příslušenstvím v neporušeném stavu.

5.4.3. Posouzení stavu

Všechny vrácené náhradní díly budou po obdržení podrobeny kontrole. Dobropisy budou vystaveny pouze v případě, že náhradní díly splňují stanovené podmínky vrácení.

5.5. Výrobky na zakázku

Výrobky vyrobené nebo upravené na zakázku nelze vrátit, protože jsou vyrobeny nebo přizpůsobeny speciálně tak, aby splňovaly požadavky zákazníka.

6. Hodnota zboží pro vrácení

6.1. Limitní hodnota zboží pro vrácení

Vrácení není povoleno, pokud je celková hodnota vrácených produktů nižší než 1 000 Kč bez DPH.

Tato politika vrácení zákazníků zajišťuje nákladově efektivní vrácení zboží a zabraňuje zbytečným logistickým výdajům.

7. Vydání referenčního čísla pro vrácení

- V případě, že Franke schválí vrácení, zákazníci obdrží od Franke referenční číslo pro vrácení.
- Toto číslo musí být zřetelně připojeno k vrácenému balíčku nebo přiloženo k dokumentaci pro vrácení.
- Vrácení bez formuláře pro vrácení nebo platného referenčního čísla pro vrácení nebude akceptováno.

8. Pokrytí nákladů na dopravu při vrácení

8.1. Vrácení zboží iniciované zákazníkem (z chyby zákazníka)

- Zákazník je odpovědný za zajištění a zaplacení přepravy vrácených produktů, pokud je vrácení způsobeno chybou zákazníka (např. nesprávné objednání, přebytečné zásoby).
- Alternativní možnost: Franke může na žádost zákazníka zajistit vyzvednutí vrácených produktů. V takových případech budou náklady na dopravu účtovány zákazníkovi.

8.2. Vrácení zboží iniciované Franke (z důvodu pochybení Franke)

Pokud je vrácení způsobeno chybou společnosti Franke (např. nesprávně dodaný produkt, záruka na vadný produkt při příjezdu (DOA)), bude společnost Franke plně zodpovědná za zajištění a úhradu přepravních nákladů.

8.3. Obecné požadavky

- Odeslání by mělo být provedeno nejpozději do 10 pracovních dnů od obdržení referenčního čísla pro vrácení Franke.
- Všechny vrácené produkty musí být zabaleny v původním obalu a řádně zajištěny, aby se zabránilo poškození během přepravy.
- Zákazníci by si měli pro referenci uschovat doklad o odeslání nebo podrobnosti o sledování.

9. Kontrola vráceného zboží (hodnocení stavu příchodního zboží) a dobropis

Všechny vrácené produkty budou po obdržení podrobeny kontrole.

- Dobropisy budou vystaveny pouze v případě, že produkty splňují podmínky vrácení stanovené v aktuálních Zásadách vrácení zboží pro zákazníky B2B společnosti Franke.
- Pokud Franke dospěje k závěru, že vrácené zboží není způsobilé k vrácení, poskytne Franke zákazníkovi 30 kalendářních dnů na vyzvednutí zboží nebo na organizaci a zaplacení zpětné zásilky. Pokud společnost Franke neobdrží do konce této lhůty úplné pokyny a/nebo platbu za zpáteční zásilku, zákazník souhlasí s tím, že převede vlastnické

právo ke zboží na společnost Franke a zmocní společnost Franke k nakládání se zbožím podle vlastního uvážení, zejména k jeho zničení.

9.1. Požadavky na stav produktu

- Nepoužitý výrobek
- Výrobek musí být v původním stavu, bez známek používání nebo opotřebení.
- Obal musí být neporušený a nepoškozený.
- Výrobek obsahuje kompletní komponenty dodané v balení výrobku.
- Musí být přítomno veškeré příslušenství, návody, štítky a další součásti obsažené v originálním balení.
- Čisté a bez poškození: Položky nesmí vykazovat žádné fyzické poškození (např. škrábance, promáčkliny nebo známky nesprávného zacházení) způsobené zákazníkem.

9.2. Dobropis

9.2.1. Zápočet ze salda zákazníka

Dobropis za schválené vrácení zboží bude standardně vystaven k zůstatku účtu zákazníka Franke. Vracení platby na účet zákazníka nebo vracení plateb v hotovosti je možné pouze ve výjimečných případech.

9.2.2. Hodnota dobropisu bude stanovena dle důvodu vrácení

9.2.2.1. Vrácení iniciované zákazníkem (z chyby zákazníka)

Je-li vrácení iniciované zákazníkem, např. z důvodu dobré vůle zákazníka nebo chyby v objednávce bude na zůstatek kreditu připsáno maximálně 75 % hodnoty dobropisu.

Snížení hodnoty zohledňuje následující náklady vzniklé během procesu vrácení:

- **Náklady na opětovné naskladnění:** Náklady spojené s reintegrací produktu do zásob.
- **Náklady na zpracování:** Administrativní náklady na zpracování vrácení.
- **Náklady na přebalení:** Náklady na přebalení vráceného produktu v případě potřeby.

9.2.2.2. Vrácení iniciované Franke (z důvodu pochybení Franke)

Pokud je vrácení způsobeno chybou Franke (např. nesprávně dodaný produkt, vadný produkt), bude na kreditní zůstatek zákazníka připsáno 100 % hodnoty dobropisu.

10. Poškození zboží přepravou

Zákazníci jsou povinni zkontrolovat veškeré zboží ihned po dodání, zda nevykazuje viditelné známky poškození obalu nebo produktů. A odmítnout veškeré zboží vykazující viditelné poškození.

V případě poškození zboží během přepravy platí následující postupy:

10.1. Náhrada škody

- Poškozené zboží při přepravě bude zákazníkem okamžitě odmítnuto a nahlášeno přímo poslednímu přepravci, jakékoli nezjevné poškození během přepravy bude oznámeno nejpozději do 7 dnů od převzetí zboží s kopií dokladu o převzetí společnosti Franke.
- Na žádost společnosti Franke bude zboží poškozené přepravou neprodleně vráceno společnosti Franke na náklady společnosti Franke, jinak bude zboží zpravidla zlikvidováno jako odpad zákazníkem.
- Škody při přepravě jsou součástí procesu reklamace přepravního pojištění v rámci globální pojistné smlouvy Franke za předpokladu, že dodání je na riziko společnosti Franke (obvykle s Incoterms DAP nebo DDP nebo podobně).

10.2. Neviditelné škody při přepravě

- Neviditelné poškození, které bude objeveno později, bude předmětem reklamačního řízení. Měly by být provedeny následující kroky:
Obrázky a popis vadného produktu by měly být sdíleny se subjektem Franke.
Franke potvrdí, zda by měl zákazník produkty vrátit nebo sešrotovat, v závislosti na skutečném stavu poškozeného produktu.

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Kontakty

V případě jakýchkoli dotazů nebo obav týkajících se Zásad vrácení zboží B2B zákazníků společnosti Franke se mohou zákazníci obrátit na obchodní tým Franke s.r.o..

11.2. Aktualizace zásad vrácení zboží pro zákazníky B2B

Tyto zásady vrácení zboží pro zákazníky B2B vstoupí v platnost k původně uvedenému datu a mohou se změnit podle uvážení společnosti Franke. Jakékoli aktualizace budou zákazníkům sděleny samostatně.

11.3. Dodržování dohody

Zahájením vrácení zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že bude dodržovat podmínky uvedené v Zásadách vrácení zboží pro zákazníky B2B společnosti Franke.