**POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ VRATEK ZBOŽÍ NA SKLAD**

Vrácení prodaného zboží zpět na sklad BOKI Industries a.s. (dále jen vratky) lze provést, při respektování uvedených pravidel, následujícím způsobem:

* Na vratku není nárok
* O vratku žádá zákazník, který zboží zakoupil (odběratel uvedený na faktuře)
* V případě, že o vratku žádá konečný zákazník, je vratka po vyřízení postoupena také VO (VO‐velkoobchod) přes který se obchod realizoval
* Zákazník žádá o vratku písemně, vyplněním formuláře, který je volně dostupný na stránkách www.bokigroup.eu
* Zákazník specifikuje úplný seznam zboží, které žádá vrátit, uvede číslo faktury, specifikuje konečného zákazníka (montážní firmu, která o vratku žádá) a důvody, kvůli kterým o vratku žádá
* V případě, že o vratku žádá konečný zákazník, uvede navíc VO, přes který byl obchod realizován
* Zákazník odešle vyplněný formulář na prodej@bokigroup.eu e-mailem nebo na brněnskou obchodní kancelář faxem, poštou apod.
* OŘ (OŘ – obchodní ředitel) rozhodne o přijetí či odmítnutí žádosti o vratku, v případě kladného posouzení vratky OŘ žádost o vratku podepíše
* OŘ může, s přihlédnutím k okolnostem, u žádosti o vratku schválit pouze část specifikovaného zboží.
* V případě kladného posouzení žádosti o vratku je standardně účtován storno poplatek ve výši 15% (v případě zařazení vratky do výprodeje je zboží nabídnuto se slevou)
* S přihlédnutím k okolnostem obchodního případu OŘ může stornopoplatek prominout
* S přihlédnutím k okolnostem obchodního případu a hodnotě zboží OŘ stanoví formu vzájemného vypořádání vratky se zákazníkem (doba splatnosti dobropisu apod. – standardně je doba splatnosti dobropisu totožná s dobou splatnosti faktury, v nestandardních případech je požadována doba splatnosti delší a to v zájmu podpory opakovaného prodeje vratky)
* V případě kladného posouzení žádosti OREF (Obchodní referent) odešle zákazníkovi kopii schválené žádosti o vratku a informuje zákazníka, OM (OM – obchodní manažer) a odpovědného pracovníka výroby o způsobu vyřízení
* V případě negativního stanoviska OREF informuje zákazníka a OM písemně e‐mailem
* Na základě podepsané kopie žádosti zákazník odešle zboží na sklad BOKI zboží je přijato na sklad, přijetí je potvrzeno podpisem odpovědného pracovníka výroby na kopii potvrzené žádosti o vratku, která je následně předána OREF
* V případě, že je nezbytné u vráceného zboží provést opravy, v zájmu uvedení zboží do plnohodnotného stavu, způsobilého k dalšímu prodeji, je dobropisovaná částka poukázaná zákazníkovi, ponížena o hodnotu nákladů s tím spojených

BOKI Industries a.s.

září 2014