

Příručka vyřizování záručních reklamací (interní dokument)



Naše pětiletá záruka

- Příručka informuje jak postupovat v případě, kdy zákazník chce uplatnit reklamaci v rámci záruční lhůty.
- Doplnuje základní informace obsažené v:
 - **Reklamační řád**
 - **Reklamační formulář**
 - **Žádost o prodlouženou záruku**
- Od 1.1. 2017 poskytujeme pětiletou záruku na naše LED svítidla.



Co je reklamace?

- **Reklamace:** Požadavek přímého odběratele na opravu, výměnu či náhradu za nefunkčnost či nedostatečnou funkčnost výrobku, tak jak je uvedeno v jeho záručním dokumentu.
- Máme tři typy reklamací:
 - **Technické:** Nejčastěji se týkají funkce, výkonu, životnosti či estetického vzhledu výrobku
 - **Logistické:** Obecně se veškeré požadavky zákazníků vztahují k dodávce výrobků, tj. týkají se přijatého množství, stavu či nesprávných produktů (přijaté zboží/krabice neodpovídají dodacím dokladům)
 - **Prodejní:** jsou důsledkem chyby ze strany prodejce, prodejního procesu nebo systému. Nejčastěji se vztahují k nesprávnému stanovení ceny, zadání objednávky, chybějícím částem, nesprávnému použití výrobku, chybě v designu osvětlení atd.

Naše záruční podmínky

V souhrnu záruky:

- Trevos zaručuje, že pokud jsou produkty používány v souladu s jejich určeným účelem, jsou-li bez výrobních vad a / nebo bez vad materiálu, je možné garantovat záruku pět / dva let.
- Záruční doba začíná běžet ode dne prodeje výrobků koncovému zákazníkovi; byl-li výrobek podle smlouvy odeslán, běží od dojití věci do místa určení.
- Od 1.1. 2017 poskytujeme pětiletou záruku na naše LED produkty. Výrobky doručené před tímto datem mají standardní záruční dobu 24 měsíců od data vystavení faktury, pokud nebylo smluvně ujednáno nebo deklarováno jinak.

Veškeré reklamace musí být potvrzeny

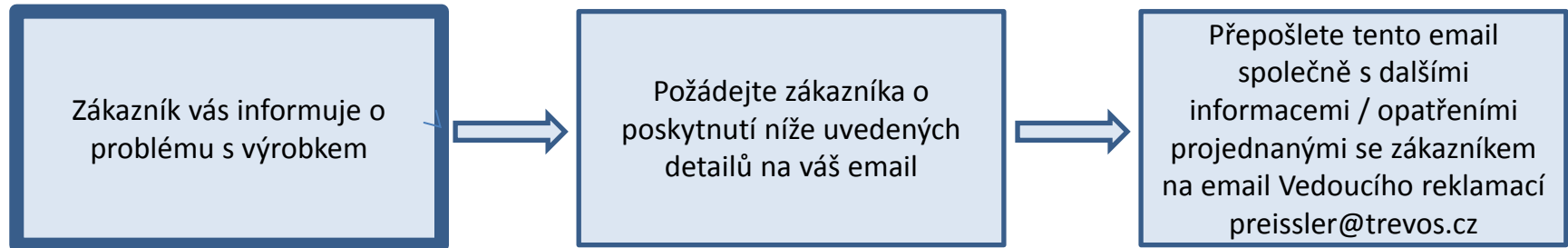
Veškeré reklamace zákazníků musí být společnostmi Trevos zpracovány.

- **OPRÁVNĚNÁ reklamace v rámci této záruky:**
 - Trevos musí, dle vlastního uvážení, výrobek opravit, nahradit identickým či ekvivalentním výrobkem nebo vrátit původní kupní cenu výrobku.

- **Na reklamaci, která je shledána NEOPRÁVNĚNÁ (dle seznamu podmínek v záručním listě) nebo při vypršení záruční lhůty, se záruka nevztahuje:**
 - Trevos může samostatně udělat obchodní rozhodnutí o podpoře zákazníka nebo nápravu jejich problému, jako GESTO DOBRÉ VŮLE (GDV).
 - Náklady spojené s GDV budou pokryty příslušným obchodním oddělením.

Co dělá obchodní oddělení

Se zákazníkem vždy komunikuje obchodní zástupce

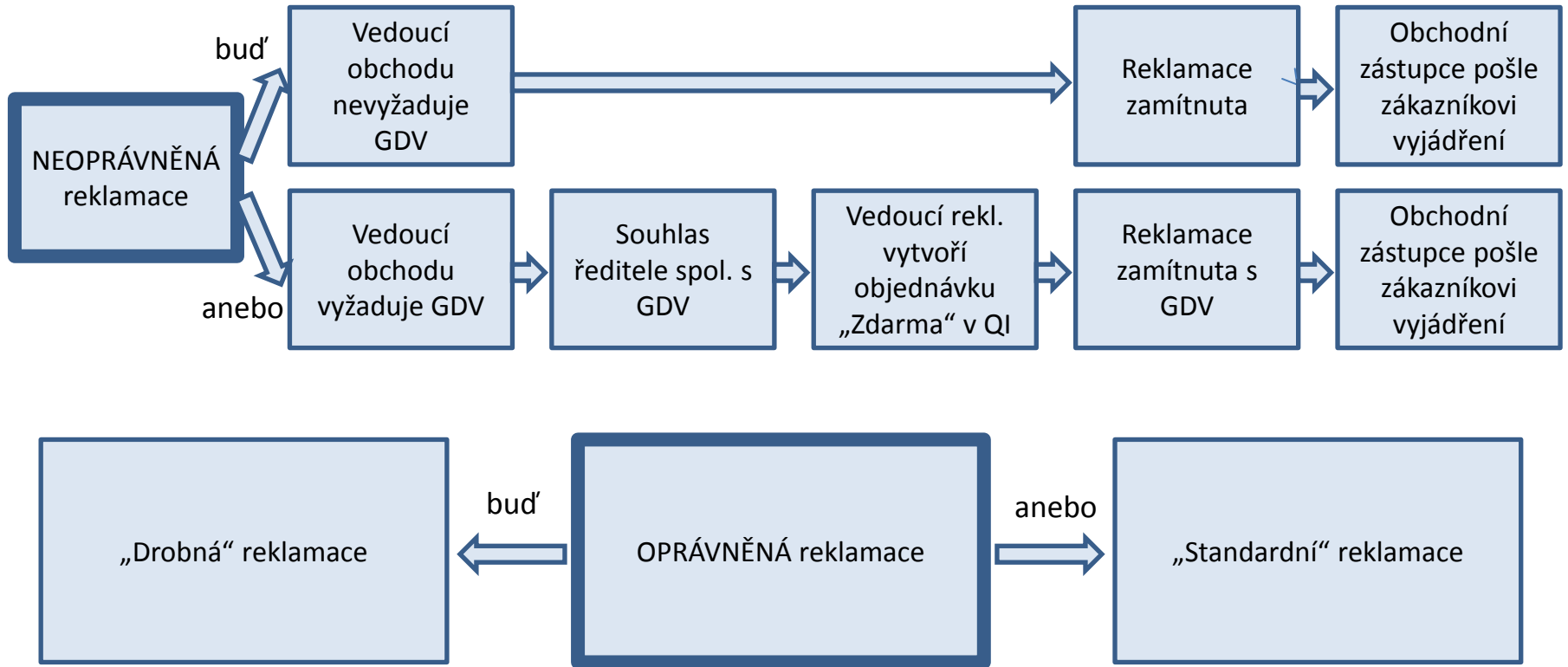


MINIMÁLNÍ POŽADAVKY

- Vyplněný reklamační formulář
- Hlavní kontakt při reklamaci – toto je nezbytné
- Doklad o koupi (dodací list nebo faktura)
- Fotografie vadných/poškozených součástí (požádejte zákazníka o fotografii štítku výrobku nebo krabice)
- Popis poruchy/poškození (čím více detail, tím lépe)
- Umístění výrobků (zda byly nebo nebyly nainstalovány)
- Jakékoliv problémy s přístupem do areálu
- Informujte Reklamace, pokud je případ urgentní

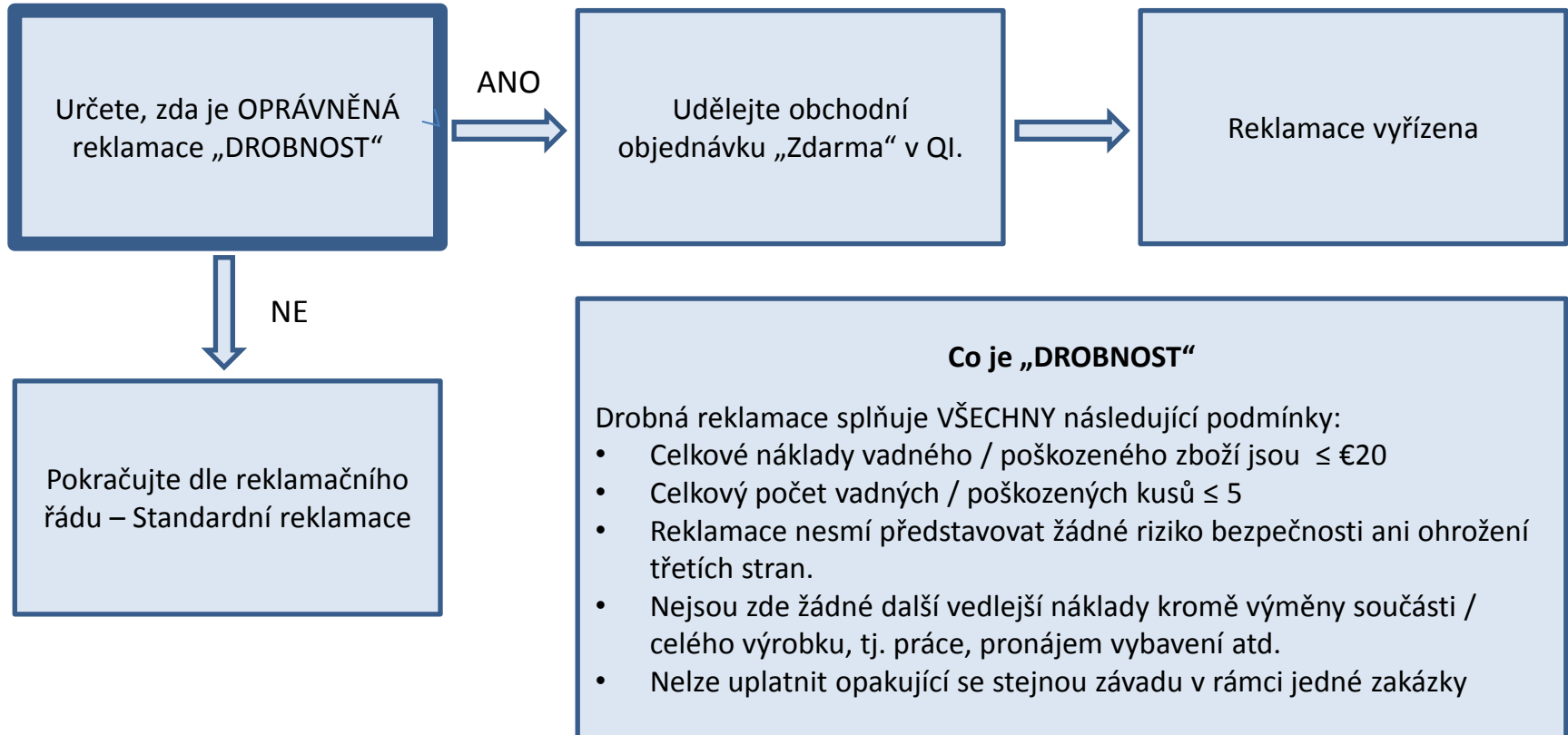
Co dělá reklamační oddělení

Oznámení obdržené od obchodního oddělení



Co dělá reklamační oddělení

Oznámení obdržené od obchodního oddělení



Drobná vs. standardní oprávněná reklamace

Rozdělení:	Drobná reklamace	Standardní reklamace
Definice:	Menší, lehce zvládnutelná situace, kde je známa příčina a možné řešení problému.	Hlavní příčina a řešení problému není známo a / nebo problém je považován za komplexní
Reklamace musí splňovat následující kritéria, aby mohla být zařazena:	<p>Reklamace splňuje VŠECHNY následující podmínky:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celkové náklady vadného zboží jsou \leq €20 • Celkový počet vadných jednotek je \leq 5 • Reklamace nepředstavuje riziko bezpečnosti ani ohrožení třetích stran • Nejsou další vedlejší náklady kromě výměny součástí / výrobků (tj. práce, pronájem vybavení atd.) 	<p>Reklamace splňuje jednu nebo více z následujících podmínek:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celkové náklady vadného zboží jsou $>$ €20 • Celkový počet vadných jednotek je $>$ 5 • Reklamace může představovat riziko bezpečnosti nebo ohrožení třetích stran • Mohou být vedlejší náklady (dle záručních podmínek společnosti)
Jak zpracovat reklamaci interně:	<p>Reklamační oddělení poskytuje výměnu v rámci objednávky „zdarma“.</p> <p>Náklady na reklamaci jsou přiděleny reklamačnímu oddělení.</p>	<p>Reklamační formulář je vyplněn všemi požadovanými informacemi a předložen příslušnému obchodnímu oddělení.</p> <p>Obchodní oddělení potvrzuje reklamaci zákazníkovi.</p> <p>Náklady na reklamaci jsou přiděleny reklamačnímu oddělení.</p>

Jak podat reklamaci u společnosti?

Všechny reklamace a dotazy v rámci záruky musí být zpracovány takto:

- Zákazník musí kontaktovat příslušného obchodního zástupce nejpozději do 14 dnů od zjištění údajné závady.
- Zákazník musí poskytnout doklad o koupi od dodavatele a zároveň fotografickou evidenci hlášené závady – viz. Minimální požadavky.
- Pokud je reklamace uznána jako platná v rámci podmínek popsanych v tomto dokumentu, Trevos provede vhodné opravy, poskytne ekvivalentní náhradu výrobku nebo navrátí původní kupní cenu výrobku.
- Trevos si může od zákazníka vyžádat zaslání zboží k opravě nebo dalšímu přezkoumání.
- V takovémto případě Trevos učiní opatření k odvozu zboží od zákazníka v předem stanovený den / čas. Náklady za odvoz hradí reklamační oddělení.
- Pokud bude, po přezkoumání reklamace a inspekci zboží, reklamace zamítnuta, zákazníkovi bude poskytnuto kompletní vysvětlení a zboží bude, na žádost zákazníka, navraceno.