

DOKLAD O PREVZATÍ VÝROBKU NA OPRAVU

poradové evidenčné číslo v knihe reklamácií (opráv) u preberajúceho (v predajni):	prijaté u partnera dňa:	ev. číslo opravy v servise:
UDAJE O VÝROBKU: Výrobca, výrobok: typové označenie: výrobné číslo (séria): rok výroby: Dátum predaja:	ZÁKAZNÍK, KTORÝ ODOVZDÁVA NA OPRAVU: Meno a priezvisko: PSČ a adresa: telefónny kontakt: mail: (údaje za účelom urýchlenia opravy - pre pružný kontakt servisu so zákazníkom)	
Typ opravy: Záručná oprava priložený platný záručný list: ANO NIE	predajňa (firma), ktorá výrobok preberá na opravu: zákazník (súhlas so správnosťou vyplnených údajov)
Dodané príslušenstvo: (uviesť aké) Pečiatka a podpis preberajúceho pracovníka	
Zákazník požaduje vrátenie vymenených súčiastok v prípade platenej opravy:		
Popis závady:		
UPOZORNENIA: 1. servis je certifikované a oprávnené pracovisko na vykonávanie diagnostiky opráv 2. Diagnostika výrobku je u záručných reklamácií zdarma, zákazník platí opravy neuznaných reklamácií a pozáručné opravy 3. nepreberajte na opravy nekompletné, silne znečistené a zapáchajúce výrobky, budú Vám vrátené!! 4. výrobky s neúplne vyplneným (týmto) Dokladom o prevzatí výrobku na opravu Vám budú vrátené!! 5. v zmysle platných zákonov sa záruka vzťahuje len na výrobné vady (chyby výrobcu), nie na opotrebenie výrobku prevádzkou (chyba prevádzkovateľa)! 6. Na základe zákona 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov zákazník súhlasí so spracovaním osobných údajov potrebných na vybavenie tejto servisnej objednávky. 7. Servisná organizácia nie je výrobca, nenesie zodpovednosť za kvalitu a vady výrobku! 8. Pri posudzovaní reklamácií a opravách servis postupuje výlučne podľa platných zákonov EÚ (aj Slovenska) a školení výrobcov (pracuje zmluvne aj pre iných výrobcov).		

d'alej vyplíňa len servisné stredisko !

Doručené na servis dňa:

akým spôsobom:
(náš rozvoz, DHL, pošta atď)

Vybavuje tel. :

0337944833

Dátum objednávky

Očakávaný dátum dokončenia

Dátum dokončenia

STANOVISKO SERVISU:

Poznámka:

Posúdenie a opravu vykonal servisný pracovník:

U MIMOZÁRUČNÝCH OPRAV: predpokladaná cena opravy: EUR bez DPH	
ZÁRUČNÁ OPRAVA:	ROZHODNUTIE ZÁKAZNÍKA:

výrobok z opravy prevzal ZÁKAZNÍK dňa, podpis:

výrobok zaslaný firme, ktorá ho prebrala na opravu dňa, podpis:

UPOZORNENIE: ak zákazník po upozornení nepreberie výrobok po oprave, bude zlikvidovaný v zmysle Občianskeho resp. Obchodného zákonníka.

VŠEOBECNÉ POSTUPY PRI RIEŠENÍ ZÁRUČNEJ REKLAMÁCIE PODĽA PLATNÝCH ZÁKONOV:

Pri predaji **maloobchodnému zákazníkovi** v zmysle platných zákonov EU (v SR **Občiansky Zákonník**, Zákon na ochranu spotrebiteľa) je povinný poskytnúť **VÝROBCA** záručnú dobu **maloobchodným** spotrebiteľom na **VÝROBNÉ VADY** výrobku t.j. **závady SPÔSOBENÉ VÝROBCOM**.

Záručná doba neplatí a **výrobca nenesie zodpovednosť** za prípadné poškodenia výrobku **inštaláciou, prevádzkovaním, opotrebením, priemyselným a iným používaním** vo firmách (pri predaji podľa Obchodného Zák.), nefunkčnými alebo nevhodnými **ochranami** výrobku (v zmysle Návodu a platných zákonov a noriem). **Tu je zodpovednosť na prevádzkovateľovi (užívateľovi), ktorý výrobok prevádzkuje!**

Pri vyhodnotení opráv **SERVIS** v tomto zmysle **postupuje a konzultuje s výrobcom**. Pokiaľ je len malá neistota, pravdu má vždy zákazník a každý výrobca to akceptuje.

reklamácia sa nedá riešiť dohadovaním medzi výrobcom a spotrebiteľom, každý má vždy svoju pravdu, ale každá reklamácia sa dá riešiť iba na základe exaktných zistení a meraní.

servis vždy **diagnostikuje poruchu a stav výrobku, vyhodnocuje odpoveď na OTÁZKU :**

či bola porucha spôsobená **VÝROBNOU VADOU** výrobku = z toho vyplýva **ZODPOVEDNOSŤ VÝROBCU,**

alebo: **PREVÁDZKOVANÍM** a **OPOTREBENÍM** výrobku = z toho vyplýva **ZODPOVEDNOSŤ PREVÁDZKOVATEĽA** (užívateľa)

ZÁRUKU pre každý výrobok v zmysle zákonov **poskytuje VÝROBCA**, ktorému pri riešení reklamácii **servis zasiela zistenia o poruche, dokumentáciu k reklamácii vrátane fotodokumentácie**

SERVIS nie je výrobca, ani neposkytuje záruku na žiaden výrobok. Výrobca mu prepláca vykonané práce na riešení reklamácie, neprepláca mu prácu na opravy, ani neposkytuje náhradné diely **na neuznané reklamácie pretože ich výrobca nespôsobil** - to musí **hradiť ten čo ich spôsobil**, t.j. **prevádzkovateľ** (užívateľ) alebo **pre neho pracujúca odborná firma** (mala by byť zo zákona poistená). **SERVIS** zabezpečuje na základe zmluvného vzťahu a písomného poverenia **ZNAČKOVÝ SERVIS** pre mnohých európskych výrobcov

SERVIS pri diagnostike a opravách postupuje v zmysle zákonov, pokynov a školení výrobcom, informáciami v Návode pre inštaláciu a prevádzkovanie, na základe odborných zistení, spracúva sa aj fotodokumentácia.

SERVIS môže postupovať len na základe presných **zistení** na servisnom pracovisku a môže podľa nameraných hodnôt, zistení, eventuálne aj po demontáži výrobku identifikovať poruchu. V Protokole o oprave tieto zistené informácie servis uvedie a zároveň **uvádza možnosti** (rady pre prevádzkovateľa), pre ktoré mohlo dôjsť k poškodeniu výrobku. Je na zákazníkovi (prevádzkovateľovi), aby urobil vlastnú analýzu z uvedených rád, aby sa v krátkom čase záhada neopakovala na novom (či opravenom) výrobku

NIE JE ÚLOHOU SERVISU pri diagnostike poruchy SKÚMAŤ, ako a kde sa reklamovaný výrobok prevádzkuje, servis ani výrobcu nezaujíma, kto skutočne výrobok inštaloval, akú má odbornosť, aké typy a nastavenia ochrán a taktiež aké komponenty použil, či je to odborná firma alebo sám zákazník, či dodržal Zásady inštalácie a prevádzky, **toto servis ani výrobca nevie ovplyvniť**, ani s **odstupom času objektívne zistiť**, ani nemá objektívne a presné informácie ako dlho a v akom prostredí výrobok fungoval. V **Návode na používanie a prevádzku** sú uvedené pokyny a rady **výrobcu** k správnej inštalácii a prevádzke výrobku, reklamačné podmienky, **výrobca predpokladá, že sa pri inštalácii a prevádzke dodržia**, taktiež **odborné** pripojenie predpokladá znalosť noriem, zákonov a odbornosť.

ODBORNÚ DIAGNOSTIKU závady počas záruky vykonáva servis **bezplatne** a v zákonomnom termíne

V Zmysle platných zákonov ak Ste nespokojný s riešením reklamácie, môžete osloviť výrobcu (adresa je v návode), má potrebné podklady o riešení reklamácie. Ak Ste presvedčený, že sa jedná o výrobnú vadu = zodpovednosť výrobcu, môžete zaslať sťažnosť aj na SOI.