

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## ÚČEL:

Zajistit, aby byly všechny zúčastněné osoby obeznámeny s průběhem reklamace. Tím zajistíme hladké a rychlé vyřízení reklamace.

Reklamace není příjemná ani pro jednu stranu, proto chceme tímto řádem zajistit, aby byly věci co nejrychleji urovnány.

1. Reklamace musí být podána písemně na formuláři reklamačního protokolu. Reklamační protokol může být vyplněn následujícím způsobem.
  - A. Reklamační protokol bude zákazníkovi zaslán e-mailem a on ho vyplní sám.
  - B. Reklamační protokol bude vyplněn telefonicky vedoucím servisu.
  - C. Reklamační protokol bude vyplněn osobně při obhlídce místa servisním technikem.
  - D. Reklamační protokol bude vyplněn osobně na vzorkovně s asistentem obchodu. (týká se jen věcí přenosných příslušenství, které zákazník přinese na vzorkovnu, např. ovladače)
2. Do reklamačního protokolu je zapisováno to, co zákazník doslova uvádí (týkající se reklamované věci), vyjádření zákazníka nesmí být upravováno pracovníkem PAKL.
3. Reklamační protokol obsahuje: jméno, adresu a tel. kontakt na zákazníka, datum podání, název výrobku (přesné označení), popis stavu nebo problému, fotodokumentaci/videozáznam.
4. Zákazník musí k reklamačnímu protokolu doložit doklad o nabytí reklamované věci (smlouva, prodejka, předávací protokol).
5. Žádné reklamační řízení nebude zahájeno bez řádně vyplněné 1. části (podání reklamace) reklamačního protokolu a dodání všech potřebných dokumentů.

6. Zákazník musí obdržet kopii potvrzení podání reklamace
7. Komunikace ohledně reklamace bude předávána výhradně písemnou formou, ústní komunikace musí být potvrzena písemně, v případě že není písemně potvrzena, je ústní komunikace neplatná. Toto platí pro obě strany!
8. O průběhu reklamačního řízení bude zákazník informován, pokud o to sám požádá.
9. Při převzetí reklamačního protokolu se pracovník nevyjadřuje k reklamaci. Toto neplatí pokud reklamaci může vyřešit a ukončit ihned.
10. O oprávněnosti reklamace bude zákazník informován písemně bez zbytečných průtahů ve vztahu ke složitosti reklamovaného výrobku.
11. V případě, že bude zjištěno cizí zavinění (neodbornou údržbou, cizím zásahem, neobratným používáním, znečištěním, změnou stavebních podmínek např. změna výšky podlahy) nebude reklamace uznána.
12. Zákazníkovi bude zasláno navrhované řešení bez zbytečných průtahů s datem vyřešení reklamace, i když reklamace nebude uznána.
13. Zákazník je povinen se, jakkoliv vyjádřit k navrhovanému řešení, a to neprodleně.
14. Reklamace bude vyřízena realizací odsouhlaseného navrhovaného řešení, a to v termínu dohodnutém se zákazníkem.
15. Po vyřešení reklamace obě zúčastněné strany toto potvrdí na předávacím protokolu nebo listu opravy a servisu.

  
za PAKL s.r.o.

Robert Pajonk