

PROTOKOL O VYŘEŠENÍ REKLAMACE

název dodavatele

adresa dodavatele

kontakt na dodavatele (osoba, mail, tel, ID DS)

vdne

Věc

Protokol o vyřešení reklamace, vydání věci

č.....

Dobrý den,

Dovolujeme si tímto sdělit výsledek řešení reklamované věci

typ zařízení:.....

příslušenství:.....

datum nákupu:.....

číslo faktury:.....

popis závady:.....

zboží je vydáno/přijato opravené nepoškozené v původním stavu

.....

Reklamací jsme vyřešili jedním z následujících způsobů:

opravou⁴⁾ výměnou vadného dílu nebo celku⁴⁾ vrácením peněz⁴⁾

nepodléhá reklamaci viz VORP nesplňuje podmínky reklamace^{3,4)}

neoprávněná reklamace se zbožím bylo neautorizovaně manipulováno

adresa pro vydání zboží: Předání - Převzetí

Výzkumný Technologický Institut s.r.o.	Výzkumný Technologický Institut s.r.o.
Areál Lagerhaus, hala D	servisní oddělení
Závodní 751/8	Varšavská 1567/1
415 01 Teplice	415 01 Teplice 1

Úřední hodiny jsou na www.vti-cz.com v sekci kontakty.

Čas pro převzetí nebo vydání zakázky je nutno objednat předem.

kontakt na reklamujícího: e-mail.....

tel.....

Důvod případného zamítnutí reklamace:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

převzal za klienta

předal za servis

- 1) Rychlost vyřízení je závislá na typu služby, kterou máte sjednanou. Více ve VORP www.vti-cz.com
- 2) Faktura slouží současně jako dodací list, záruční list, předávací doklad (pokud tyto nejsou ke zboží/službě přiloženy) a zároveň jako smlouva o odběru zboží a služeb
- 3) Jsme si vědomi, že v případě darování nebo prodeje zařízení třetí osobě, se záruka nepřevádí na nového majitele. Více ve VORP na <http://www.vti-cz.com/>
- 4) Naše poskytnutí záruky se omezuje při vyloučení dalších nároků a bez dotčení článku 6, odst. 2, VORP dle našeho výběru na náhradní dodávku nebo (častěji) dodatečnou opravu, pro kterou nám bude poskytnuta přiměřená lhůta. Způsob poskytnutí záruky určíme s ohledem na zjištěné skutečnosti my. Na dodané zboží či službu, převzatou předávacím protokolem, odpovídáme za vadu za předpokladu, že zboží nebo služba, byla namontována pracovníky našeho servisu, popř. sjednaným partnerem. Za chybnou montáž, seřízení, sterilizaci zařízení nebo za vadnou funkci technologie, která je používána v rozporu s původně zakoupenou funkcí, třetí stranou, nebo odběratelem neodpovídáme. Nahrazené díly se stávají vlastnictvím dodavatele. Garanční nároky dle článku 6 odst. 17, VORP se promlčují po šesti měsících po dodání a uplatňují se písemně, pokud se nejedná o nedostatky (v případě montáže), které jsou neidentifikovatelné v rámci řádného šetření, prováděného v době do jednoho týdne po dodání. Promlčecí lhůta pro nároky ze záruky je 1 rok od předání předmětu dodávky odběrateli, bez ohledu na to, kdy bude předmět dodávky uveden do provozu. Nedostatky se hlásí písemně, pomocí „reklamačního formuláře s popisem závady“ a to po jejich zjištění. V případě neoprávněné reklamace má dodavatel právo vyúčtovat odběrateli veškeré náklady na reklamační řízení, resp. částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na posouzení předmětu dodávky, zda skutečně vykazuje reklamovanou vadu, včetně nákladů na dopravu. Uplatní-li odběratel oprávněné nároky ze záruky a v rámci záručního plnění vrátí předmět dodávky dodavateli, je povinen zaplatit za používání předmětu dodávky paušální poplatek ve výši 0,05% z prodejní ceny s DPH za každý započatý den, kdy se předmět dodávky nacházel v jeho držení. Záruka se nevztahuje na spotřební materiál, který je podřízen životnosti kratší, než je minimální zákonná lhůta záruky nebo specifickým vlastnostem vstupní vody. Více ve VORP, které jsou k dispozici i na www.vti-cz.com