

REKLAMAČNÍ FORMULÁŘ/HLÁŠENÍ O ŠKODĚ



TR-WELD s.r.o. Lidická 700/19 602 00 Brno - Veveří IČ: 03617793 DIČ: CZ03617793		Pobočka: Hanělova 471/2 674 01 Třebíč	Místo, datum: Datum faktického přijetí:
1. Údaje o klientovi: vlastník, nebo uživatel zařízení/hlášení o reklamaci			
Jméno a příjmení/ Firma:		Podrobnosti o místě nákupu (pro podání reklamace): Společnost:	
Adresa:		Adresa:	
Kód pošty PSČ/ lokalita:		Kód pošty - PSČ:	
Telefon:	e-mail:	Telefon:	
Kontaktní telefonní číslo uživatele:		* INTERNETOVÝ OBCHOD:	
2. Informace o produktu * (pro podání reklamace):			
připojte k oznámení originál dokladu o nákupu a kopii záručního listu TR-WELD			
Nákup proveden: <input type="checkbox"/> faktura na firmu <input type="checkbox"/> faktura na osobu <input type="checkbox"/> paragón			
Název produktu:		Model:	
Sériové číslo S/N		Ostatní:	
3. Před odesláním - ZKONTROLOVAT:			
1. Instalace a elektrické připojení zástrčky 230 nebo 400V 2. Jističe a pojistky v zařízení, nebo napájení. 3. Kvalita ochranného plynu, tlak a průtok. Kvalita použitých materiálů (dráty, elektrody TIG atd.) 4. Nastavení přepínačů, tlačítek a potenciometrů na ovládacím panelu. 5. Správný výběr pracovních parametrů. 6. Čistota filtrů, jejich úplnost a kvalita. 7. Stupeň opotřebení pracovních a ovládacích prvků. 8. Správná montáž a správné pořadí montáže pracovních částí (např. u dílů pro plazmové hořáky). 9. Elektrický a mechanický kontakt pohyblivých částí, jako jsou elektrické a ovládací konektory v hořáku. POZOR: Disfunkčnost produktu způsobená výše uvedenými nedostatky není předmětem pro přijetí jakékoliv reklamace.			
4. Informace o důvodu podání reklamace:			
1. Důvod reklamace, např. Výpadek napájení, mechanické, elektrické, elektronické poškození, parametry nesouhlasí s popisem, žádné nastavení parametrů, žádný výběr, nebo nastavení funkcí, závada v elektrické, nebo plynové instalaci atd. 2. Přesný popis poruchy: místo, trvalý nebo cyklický výskyt, okolnosti výskytu nebo výskytu, obtíže atd. 3. Očekávání týkající se selhání, nebo obnovení funkčnosti produktu. POZNÁMKA: řádný popis závady a informace servisu, jsou základem pro posouzení reklamace. Chybějící, nebo neúplný popis ovlivní jeho posouzení. Neuvedené vady, které nejsou zřejmé a nejsou popsány, nebudou brány v úvahu.			
Místo pro popis závady:			
Do zařízení by měla být přidána pouze první stránka dokumentu. Akceptuji podmínky oznámení: Čitelný podpis zákazníka			

Formulář pro uplatnění záruky, nebo odeslání do opravy vyplňte vždy čitelně hůlkovým písmem a na závěr přidejte vlastnoruční podpis.

5. Informace o zpoplatněné - pozáruční opravě:

1. Pokud odešlete zařízení k placené pozáruční opravě, uveďte informace v popisu jako v položce 4 tj.: Symptom poškození, popis poruchy a očekávání ohledně odstranění poruchy.

Doplňující informace:

1. Zákazník je při objednávce pozáruční opravy - placené opravy, povinen dodržovat doporučení uvedená v bodech 1, 3, 4, 5, 6 a 7.
2. Objednávání opravy zařízení zahrnuje počáteční zálohovou platbu týkající se kontroly, diagnostiky a nákladů na opravu pracovníkem servisu TR-WELD ve výši 650 + DPH. Poplatek je zahrnut v ceně opravy, pokud zákazník nesouhlasí s opravou zařízení, po uhrazení poplatku si může zařízení vyzvednout na TR-WELD na vlastní náklady.
3. TR-WELD poskytuje 3měsíční záruku na rozsah oprav a výměnu dílů. Poškození jiné části během záruční doby nevede k přijetí reklamace.
4. Vyměněné díly se stávají majetkem zákazníka a jsou vráceny společně s opraveným zařízením a telefonem nebo písemným popisem rozsahu opravy a vyměněných dílů.
5. Platba za poskytnuté služby je hrazena v hotovosti při dodání, nebo v případě stálých zákazníků bankovním převodem.

6. Kompletace produktu a příprava k přepravě:

1. Zařízení by mělo být zkompletované v souladu se specifikacemi výrobce, tj. musí obsahovat propojovací, ovládací a pracovní kabely, (hořák) používaný uživatelem s tímto zařízením.
 2. Musí být odstraněny další prvky, jako je cívka drátu, tlaková láhev plynu, další doplňky atd.
 3. Pohyblivé nebo připojené části, jako jsou kola, plošiny, police atd., by měly být při přepravě vyšroubovány nebo zajištěny.
- POZOR: Neúplný, nebo nesprávně vybavený produkt může vést k tomu, že reklamace nebude uznána, nebo nebude moci být provedena žádná oprava, za takovou situaci nese odpovědnost odesílatel.**

7. Balení produktu před odesláním:

1. Zařízení by měl být zabalen do původního obalu pokud ho klient stále má, nebo do dřevěného přepravního obalu.
2. Produkt by měl být během přepravy zajištěn proti poškození použitím původních pěnových polystyrenových plniv, plastových nebo lepenkových rohů, nebo jiných materiálů chránících rohy a stěny produktu. Vyčnívající části chraňte před poškozením, celek zabalte fólií, upevněte pásy, nebo páskou.
3. V případě neexistence původního obalu, může být produkt zabalen do jiného obalu, který splňuje výše uvedená doporučení. V tomto případě však společnost TR-WELD neodpovídá za poškození produktu během přepravy.
4. Produkt bude zaslán zpět majiteli ve stejném obalu, ve kterém byl dodán. Riziko poškození při přepravě v důsledku nesprávného balení nese přepravce.

POZOR: Nesprávné zabalení produktu může mít za následek poškození při přepravě, za které společnost TR-WELD neodpovídá.

8. Posouzení záručních nároků

1. Maximální doba pro posouzení reklamace je 5 pracovních dnů, oprava 7 pracovních dnů.
2. Příklady důvodů reklamace uvedené v bodě 3 vedou k zamítnutí reklamace.
3. Karta hlášení o poškození je základem pro vyřízení reklamace. Jeho absence tento proces pozastavuje do té doby, dokud není doručena.
4. Nesprávně, nebo neúplně vyplněná karta hlášení o poškození může ovlivnit rozpoznání závady, délku a účinnost opravy produktu. Za chyby při jeho vyplnění a doporučení popsané v bodě 4 nese přímo odesílatel.
5. O důvodech odmítnutí reklamace bude zákazník informován telefonicky nebo písemně.
6. Rozsah schválené opravy bude uveden na záruční kartě produktu. Vyměněné díly jsou majetkem společnosti TR-WELD.
7. Přepravní škody způsobené vadami na obalu uvedenými v bodech 6 a 7 nese odesílatel.
8. Produkty neúplně dodané, nelze považovat za podání hlášení o reklamaci. **Dodání chybějících položek, je na náklady odesílatele.**
9. Pokud oprava není uznána jako záruční, měl by si zákazník vyzvednout produkt z TR-WELD na vlastní náklady, nebo si objednat placenou opravu, nikoli jako opravu podléhající záruce (viz bod 9).

9. Postup při podávání žádosti

1. Chcete-li ohlásit opravu, kontaktujte telefonicky nebo e-mailem obchodní oddělení TR-WELD.
2. Karta hlášení o opravě je k dispozici ke stažení na webových stránkách www.tr-weld.cz nebo může být doručena e-mailem, poštou na vámi uvedenou adresu.
3. V případě oznámení a doručení produktu do maloobchodní prodejny, je prodávající povinen správně vyplnit kartu se zákazníkem. Nedostatečné, nebo nesprávně vyplnění je účtováno distributorovi a prodlužuje vyřízení reklamace.
4. Musíte řádně vyplnit formulář žádosti o reklamaci, aby jsme zjistili důvod poruchy, dále údaje o žadateli reklamace a zaslali jej na TR-WELD. Tím se vyhnete problémům spojeným s prováděním postupu vyřízení reklamace.
5. V případě placené objednávky opravy, platí výše uvedený postup. Přeprava v obou směrech se však účtuje na vrub zákazníka. Bez reklamační karty se přijetí objednávky opravy zařízení pozastaví a to, do té doby dokud nebude karta dodána.

Formulář pro uplatnění záruky, nebo odeslání do opravy vyplňte vždy čitelně hůlkovým písmem a na závěr přidejte vlastnoruční podpis.