

Reklamační protokol VO

Reklamující/zákazník/název servisu/adresa:		Zákaznické číslo:	Číslo reklamace:
		Telefon:	
Kontaktní osoba:	E-mail:		Nevyplňujte prosím šedivě podbarvená pole!

Data o vozidle

Značka:	Kód motoru:	Palivo:
Model:	Zdvihový objem:	benzín <input type="checkbox"/> diesel <input type="checkbox"/> LPG <input type="checkbox"/>
Datum výroby:	Výkon:	CNG <input type="checkbox"/> jiné <input type="checkbox"/> (jaké):
VIN:	Převodovka:	manuál <input type="checkbox"/> automat <input type="checkbox"/>

Reklamovaný díl

Název dílu:	Výrobce:	Nabývací doklad (faktura):			
		Datum vystavení:	Počet kusů:		
Důvod reklamace (detailní popis):		Datum montáže:			
		Stav tachometru:			
		Datum demontáže:			
		Stav tachometru:			
Projev závady:	za provozní teploty <input type="checkbox"/>	za studena <input type="checkbox"/>	za jízdy <input type="checkbox"/>	na místě <input type="checkbox"/>	za vlhka <input type="checkbox"/>
	za tepla <input type="checkbox"/>	jiné <input type="checkbox"/> (jaké):			
V případě reklamace akumulátoru uveďte údaje:	svorkové napětí baterie při podání reklamace	dobíjecí napětí vozidla	klidový odebraný proud vozidla	baterie byla dobíjena (kolik hodin)	

Dodatečné náklady

V případě uplatnění nákladů na demontáž a montáž reklamovaného zboží, při vzniku dalších nákladů na opravu spojenou s reklamovaným zbožím či vzniku jakékoliv škody na jiném majetku zákazníka v souvislosti s reklamovanou vadou zboží přiložte požadovanou dokumentaci.

Celkové náklady na opravu v Kč bez DPH (bez ceny reklamovaných dílů):

Přiložen zakázkový list:	Přiložena kopie faktury montovaného dílu vystavená zákazníkovi:	Další přiložené dokumenty <input type="checkbox"/> (jaké):
Ano <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>	Ano <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>	

Obě strany se dohodly, že reklamační protokol bude vyřízen ve lhůtě odpovídající charakteru vady a nutnosti komunikace s výrobcem, nejdéle však ve lhůtě 4 měsíců. Reklamující je s tímto srozuměn a výslovně souhlasí. Reklamační řízení se řídí dle Reklamačního řádu společnosti TROST viz www.trost.com.

Svým podpisem potvrzuji kompletní, správné a pravdivé vyplnění reklamačního protokolu. Příkládám výše uvedené dokumenty. Reklamační řízení začíná dnem doručení tohoto kompletně vyplněného formuláře s reklamovaným dílem na pobočku TROST Auto Service Technik.	Počet příloh:	Podpis:
	Datum:	

Převzetí reklamace dopravcem (čitelně)	Jméno:	Datum:	Podpis:
---	--------	--------	---------

Reklamační řízení nepřijatá do reklamačního řízení	Jméno:	Datum:	Podpis:
Důvod:		Jméno:	

Převzetí reklamace pobočkou a zapsání do systému reklamací	Jméno:	Datum:	Podpis:
---	--------	--------	---------

Vyřízení a ukončení reklamace	Jméno:	Datum:	Podpis:
Způsob vyřízení:			

Instrukce pro vyplnění reklamačního protokolu

Veškerý text musí být čitelný a srozumitelný. V případě, že formulář reklamačního protokolu nebude vyplněn řádně, tj. úplně, čitelně a srozumitelně, vyzve společnost TROST zákazníka ve lhůtě do 10-ti dnů od obdržení protokolu k odstranění nedostatků. Jestliže společnost TROST zašle výzvu k odstranění nedostatků, je zákazník povinen vytčené nedostatky ve lhůtě 10-ti dnů odstranit, v opačném případě se reklamační protokol považuje za neuplatněnou.

Každý reklamovaný díl musí být reklamovaný na samostatném reklamačním protokolu. Pokud jsou reklamovány např. brzdové kotouče a destičky a nebyly zakoupeny jako jedna sada (např. Remsa kit), je nutné kompletně vyplnit jeden protokol pro kotouče a u druhého protokolu již pouze údaje, které nejsou totožné s již vyplněným protokolem - do kolonky důvod reklamační uveďte poznámku, že požadovaná data jsou vyplněna na protokolu s kotouči.

Reklamační protokol musí být uplatněn pouze a výhradně formou vyplnění všech položek reklamačního protokolu. Pro přijetí reklamačního protokolu k reklamačnímu řízení musí být vypsána všechna pole související s povahou reklamovaného dílu. Výjimku tvoří specifické produkty jako např.: akumulátory, chemie, ruční nářadí, dílenské vybavení. U těchto produktů je možné vynechat některá pole nedávající v daném případě smysl nebo nesouvisející s reklamovaným produktem.

I v případě, že se jedná o reklamaci nového dílu ještě nemontovaného na vozidlo, musí být kompletně vyplněn reklamační protokol. Popište, prosím, podrobně důvod reklamační - závadu. Skutečnost, že se jedná o nový nena-
montovaný díl uveďte v kolonce "důvod reklamační".

V kolonce "důvod reklamační" reklamující výstižně popíše, proč díl reklamuje, jak se závada projevuje, aby reklamační technik pochopil, co je důvodem/příčinou reklamační. V případě, že se jedná o elektronický díl a závada byla zjištěna pomocí diagnostického zařízení, je nutné uvést číslo a popis závady z paměti závad nebo připojit výpis paměti závad řídicí jednotky. Pokud součástka nemá požadované parametry, uveďte, jaké mají být a jaké jste naměřili. (Všechny tyto informace pomohou k objektivnímu posouzení reklamační a předcházejí nedorozuměním.)

V případě, že zákazník hodlá uplatňovat náklady na demontáž a montáž reklamovaného zboží nebo při vzniku dalších nákladů na opravu spojenou s reklamovaným zbožím či vzniku jakékoliv škody na jiném majetku zákazníka v souvislosti s reklamovanou vadou zboží, je povinen zákazník tuto skutečnost uvést již při vyplnění reklamačního protokolu s tím, že je povinen tyto náklady či škodu řádně doložit. Na základě žádosti společnosti TROST je zákazník povinen jakékoliv další díly související s reklamovanou vadou zboží předložit k analýze, případně poskytnout řádnou dokumentaci, a to v rozsahu požadovaném společností TROST. V případě pochybností zákazníka o vzniku škody na jiných dílech, než je reklamované zboží, je zákazník povinen provést před uplatněním reklamační analýzu rozsahu poškození a toto uplatnit již v rámci reklamačního protokolu společně s uplatněním reklamované vady. Pokud zákazník náklady či jinou škodu vzniklou do uplatnění reklamační v rámci reklamačního protokolu neuplatní, nárok na její kompenzaci zaniká.

Při vzniku dalších nákladů, než je reklamovaný díl, je nezbytnou přílohou k reklamačnímu protokolu zakázkový list s rozepsanými požadovanými díly, rozsahem prací (počet hodin a taxa za hodinu práce), celkovou částkou za opravu a kopie faktury, kdy byl díl montován na vozidlo. Výše takovýchto vedlejších nákladů souvisejících s reklamací je možno uplatnit pouze v účelně vynaložené výši, tj. v cenách obvyklých u srovnatelných dodavatelů, servisů.

Pokud předpokládáte situaci nákladné nebo složité reklamační nebo si nejste jisti správným postupem (např. při poškození rozvodů a tím celého motoru, reklamovaný díl způsobil rozsáhlé škody a tím náklady na opravu) doporučujeme VŽDY neprodleně kontaktovat reklamační oddělení TROST (226 003 340, cz.to@trost.com).

Reklamační technik s Vámi skonzultuje a navrhne optimální postup pro řešení. Ve specifických případech nebo dle dohody provede reklamační technik prohlídku závady a poškození přímo u zákazníka. V ostatních případech (dotazy ohledně vyplnění) kontaktujte prodejního poradce nebo pobočku TROST.