



Reklamační protokol VO

Reklamující/zákazník/název servisu/adresa:	Zákaznické číslo:
	Telefon:
Kontaktní osoba:	

Číslo reklamace:

Nevyplňujte prosím šedivě podbarvená pole!

Data o vozidle

Značka:	Kód motoru:	Palivo:	Převodovka:
Model:	Zdvihový objem:	benzín <input type="checkbox"/> diesel <input type="checkbox"/>	manuál <input type="checkbox"/>
Rok výroby:	Výkon:	jiné	automat <input type="checkbox"/>
VIN:			

Reklamovaný díl

Název dílu a výrobce:	Číslo dílu:		
Pokud je datum nákupu ode dne uplatnění reklamace starší 12 měsíců, je nutné přiložit doklad o montáži maloobchodnímu zákazníkovi. Pokud je kupní částka nad 3.000 Kč bez DPH, přiložte doklad o odborné montáži.		Počet kusů:	
Důvod reklamace (detailní popis):	Nabývací doklad (faktura):		
	Datum vystavení faktury:		
	Datum montáže:		
	Stav tachometru:		
V případě reklamace akumulátoru uveďte údaje:	Svorkové napětí baterie při podání reklamace	Záruční list přiložen Ano <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>	Datum demontáže:
			Stav tachometru:

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.

Zákazník uplatňuje další práva z vadného plnění ve smyslu dodatečných nákladů s uplatněním reklamace a náhradu vzniklé škody: (na později uplatněné vícenáklady nebude brán zřetel) Ano Ne

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

Přiložen formulář Soupis vícenákladů: Ano <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>	Přiložena kopie faktury montovaného dílu vystavená vašemu zákazníkovi: Ano <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/>	Další přiložené dokumenty (jaké):
---	--	-----------------------------------

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 WM Autodíly viz www.wmautodily.cz.

Upozornění pro zákazníky: Zákazník je povinen vyplnit řádně všechny položky reklamačního protokolu. Pokud tak neučiní, reklamační řízení může být společností WM Autodíly zamítnuto a to jako nedostatečně uplatněné právo z vady (nedostatečně uplatněná vada).	Počet příloh: Datum:	Podpis:
--	-------------------------	---------

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

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 WM Autodíly zákazníka ve lhůtě 10-ti dnů od obdržení protokolu k odstranění nedostatků. Jestliže společnost WM Autodíly zašle výzvu k odstranění nedostatků, je zákazník povinen vytčené nedostatky ve lhůtě 10-ti dnů odstranit, v opačném případě se reklamáce považuje za neuplatněnou.

Každý reklamovaný díl musí být zapsán na samostatném reklamačním protokolu. Pokud jsou reklamovány např. brzdové kotouče a destičky (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 reklamáce“ uveďte poznámku, že požadovaná data jsou vyplněna na protokolu s kotouči.

Reklamáce musí být uplatněna 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. Vyjimku 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 reklamáce - závadu. Skutečnost, že se jedná o nový nena-montovaný díl uveďte v kolonce „Důvod reklamáce“.

V kolonce „Důvod reklamáce“ reklamující výstižně popíše, proč díl reklamuje, jak se závada projevuje, aby reklamační technik pochopil, co je důvodem/příčinou reklamáce. 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 reklamáce 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 je zákazník povinen jakékoliv další díly související s reklamovanou vadou zboží předložit k analýze, případně poskytnout řádnou dokumentaci a to v rozsahu požadovaném společností WM Autodíly. V případě pochybností zákazníka o vzniku škody na jiných dílech, než je reklamované zboží, je zákazník povinen provést před uplatněním reklamáce 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 reklamáce v rámci reklamačního protokolu neuplatní, nárok na její kompenzaci zaniká.

Při vzniku dalších nákladů souvisejících s reklamovaným dílem je nezbytnou přílohou k reklamačnímu protokolu formulář: *Soupis vícenákladů* s rozepsanými díly, rozsahem prací (počet hodin a taxa za hodinu práce), celkovou částkou za opravu a přiložená kopie faktury, kdy byl díl montován na vozidlo. Výše takových vedlejších nákladů souvisejících s reklamací je možno uplatnit pouze v účelně vynaložené výši, tj. v cenách obvyklých u srovnatelných dodavatelů, servisů. Je nutné přiložit kopie nákupních dokladů vztahujících se k dílům potřebným k provedení opravy do původního stavu.

Pokud předpokládáte situaci nákladné reklamáce přesahující částku 10.000 Kč bez DPH nebo si nejste jisti správným postupem (např. při poškození rozvodů a tím celého motoru, reklamovaný díl způsobil rozsáhlé škody a tím náklady na opravu) VŽDY neprodleně kontaktujte reklamační oddělení WM Autodíly (tel. 226 003 340, email cz.reklamace@trost.com). Reklamační technik s Vámi skonzultuje a navrhne optimální postup pro řešení. Kontaktovat můžete také prodejního poradce WM Autodíly. Ve specifických případech nebo dle dohody provede reklamační technik prohlídku závady a poškození přímo u zákazníka. Zákazník má dále povinnost neprodleně sepsat tzv. záznam o vzniklé škodě dle návodu protokolu „**Záznam o vzniklé škodě**“ (dostupný na pobočkách společnosti nebo na www.wmautodily.cz) a tento řádně vyplněný doručit společnosti. Pokud zákazník nedodrží tento postup uplatnění reklamáce, může mu být reklamáce zamítnuta jako nesprávně vytknutá.

Pokud zákazník uplatňuje reklamaci na zboží v kupní ceně ve výši nad 3.000 Kč bez DPH, je zákazník povinen přiložit k uplatnění reklamáce doklad o odborné montáži zboží (pokud bylo zboží montováno/zprovozněno).

V případě jakéhokoli dotazu ohledně vyplnění protokolu se obraťte na prodejního poradce nebo pobočku WM Autodíly. Všechny dokumenty jsou k dispozici na pobočkách WM Autodíly nebo u prodejních poradců WM Autodíly nebo na www.wmautodily.cz.