REKLAMAČNÍ ŘÁD TOORS

1. PŘEDMĚT

Tento dokument specifikuje postup při řešení reklamací výrobků TOORS

2. UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

2.1. Reklamace musí být uplatněna vždy písemnou formou, a to na adrese: TOORS CZ s.r.o., Turkova 1338, Nový Bydžov, 504 01 nebo elektronickou formou na e-mailové adrese: quality@toors.cz

2.2. Pro podání reklamace musí kupující na reklamačním listě TOORS uvést následující informace:

- číslo reklamované zakázky / pozice
- stručný popis reklamace a návrh na řešení reklamace
- případně přiložit další dokumentaci k identifikaci reklamace (fotografie, nákres apod.)

2.3. Prodávající musí neodkladně zahájit řešení reklamace, následně kupující obdrží potvrzení o uznání / neuznání reklamace, v případě uznání reklamace její číslo a návrh akce s předpokládaným termínem plnění. V případě, že kupující neobdrží do 48 hodin reakci ze strany prodávajícího (zvláště v případě elektronické komunikace), je povinen reklamaci urgovat.

2.4. V případě nutnosti dodání nových dílů, není-li stanoveno jinak, jsou tyto díly vyrobeny ve lhůtách pro náhradní díly a následně dopraveny do sídla firmy kupujícího

2.5. Na žádost prodávajícího je nutné po opravě reklamovaný díl doručit na adresu prodávajícího, a to ve lhůtě maximálně 40-ti dnů od vyexpedování dílu nahrazující díl reklamovaný. Tento krok může být v některých případech nahrazen žádostí o zaslání jiné průkazné dokumentace (fotografie atd.). V takovém případě na tento fakt prodávající upozorní kupujícího v potvrzení reklamace, která řeší daný případ. Není-li reklamovaný díl v dané lhůtě doručen prodávajícímu, nebo je materiál vrácen poškozený, nekompletní nebo bez kopie reklamačního listu s popisem závady, bude již dodaný materiál k vyřešení reklamace automaticky vyfakturován dle ceníku náhradních dílů, bez možnosti materiál dodatečně vrátit a dobropisovat.

2.6. V případě, že odborná expertíza vráceného zboží (provedená nejdéle do 30-ti dnů od přijetí vadného zboží) prokáže, že reklamace neměla být uznána, prodávající si vyhrazuje právo změnit status reklamace z „Uznané“ na „Neuznanou“ a po písemném zdůvodnění dodatečně vyfakturovat v reklamaci dodaný materiál dle ceníku náhradních dílů.

2.7. Reklamace na chybějící materiál, která nemohla být identifikována ihned po přijmutí zakázky od dopravce (HW, jednotlivé části motoru, atd.), musí být vznesena nejpozději do 60-ti dnů od data odběru zboží potvrzeného na dodacím listě.

3. NÁKLADY NA ODSTRANĚNÍ ZÁVAD

3.1. V případě uznané reklamace a dodávky náhradních dílů jsou tyto díly bezplatně vyrobeny a dodány do sídla firmy kupujícího. Náklady na vlastní opravu výrobku, dopravu k němu a případné požadavky třetích stran, nejsou prodávajícím hrazeny.

3.2. V případě nutnosti, kupující může použít na odstranění závady materiál od jiného dodavatele, než je prodávající. Kupující může použít však pouze takový materiál, který neovlivní funkční vlastnosti výrobku (funkčnost a bezpečnost s ohledem na EN 13241-1). V takovém případě je materiál použitý na opravu výrobku zpětně dobropisován prodávajícím.

3.3. Použije-li kupující na odstranění závady jiný materiál než dodaný prodávajícím a jeho cena je vyšší než 20 % proti ceně prodávajícího, musí kupující tuto skutečnost předem konzultovat s prodávajícím.

4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

4.1. Reklamační řád je přílohou vnitro-firemního postupu S-Q-3 Proces vyřízení reklamace a nabývá účinnosti dne: 27.9.2023