

Vážený spotřebiteli,

na základě dlouholetých praktických zkušeností našeho servisního oddělení jsme pro Vás zpracovali tento stručný návod, jak postupovat při uplatnění eventuální reklamace.

Společným zájmem nás obou je rychlé, bezproblémové a oboustranně ekonomicky šetrné řešení této nepříjemné situace – pokud dodržíte uvedené pokyny, Vaše reklamace se vrátí zpět řádně opravena a podstatně dříve, než stanovují zákony :

Postup v bodech	Praktické tipy a rady
<b>1. Reklamaci řádně zabalte</b>	<p><b>A /</b> použijte originální obal. Vnitřní polystyrénové výplně můžete nahradit dostatečnou vrstvou zmačkaného balícího nebo novinového papíru, molitanem, igelitovou fólií apod.</p> <p><b>B /</b> použijte náhradní obal. Vyberte dostatečně silný (odolný) karton. Stroj odesílejte v poloze, ve které byl umístěn v originálním obalu. Reklamaci dostatečně zajistěte proti přepravním poškozením : volné prostory vyplňte materiálem s tlumícími účinky. Správnou přepravní polohu označte nálepkami s příslušnými symboly ( k dostání na každé pobočce České pošty).</p>
<b>2. Přiložte stanovené doklady</b>	<p>Nedílnou součástí reklamovaného výrobku je :</p> <p><b>A /</b> řádně vyplněný originál záručního listu (název zboží, razítko prodejce, datum prodeje)</p> <p><b>B /</b> kopie prodejního dokladu (originál si ponechte kvůli riziku možné ztráty)</p> <p><b>C /</b> při vyplňování reklamačního listu (uplatnění reklamace u prodejce) trvejte na uvedení kompletního jména, adresy, telefonického kontaktu (@ adresy). <b>Reklamovanou vadu PŘESNĚ a stručně pojmenujte.</b></p>
<b>3. Vyberte si nevhodnější způsob uplatnění reklamace (podle vlastních potřeb)</b>	<p><b>A /</b> v místě prodeje-koupě zboží (standardní způsob) Výhody : uplatněním reklamace u svého prodejce Vaše starosti končí. Prodejce ve spolupráci s naším servisem ZDARMA organizuje odvoz zboží, jeho opravu, včasné vrácení zpět i vyrozumění o možnosti vyzvednutí vyřízené reklamace. <b>Nevýhody:</b> nutnost osobní návštěvy prodejny včetně přepravy reklamovaného zboží termín vyřízení reklamace bývá delší</p> <p><b>B /</b> odesláním reklamace na adresu servisního střediska <b>Výhody:</b> pravděpodobnost rychlejšího vyřízení reklamace. <b>Nevýhody:</b> nutnost úhrady poštovného (přepravného) při odeslání zboží k reklamaci (v případě, že jste výrobek nezakoupili přímo od společnosti Einhell-UNICORE s.r.o., ale od některého dalšího subjektu, kterému jsme výrobek dodali my).</p> <p><b>C /</b> osobním dovozem do místa servisu Po předchozí domluvě (v dostatečném časovém předstihu) opravujeme výjimečně některé reklamace „na počkání“ – týká se zejména drahých strojů. <b>Výhody:</b> pravděpodobnost okamžité opravy možnost konzultace k provozu stroje se specializovaným technikem <b>Nevýhody:</b> vyšší přepravní a časové náklady</p>

Společnost Einhell-UNICORE s.r.o. (její servisní středisko) posuzuje všechny reklamační případy přísně v souladu s platnými zákony a předpisy. Zákonná záruka se vztahuje pouze na přesně vymezený typ vad zboží (zejména vady materiálu, výrobní vady nebo závady vzniklé v důsledku těchto vad).

Nejčastější případy nesprávně uplatněných reklamací, na které se záruka výrobce nevztahuje: opotřebení funkčních částí výrobků v důsledku jejich používání, prokazatelně neodborného používání zboží (v rozporu s návodem k obsluze), svévolně provedených úprav strojů (neautorizovaných zásahů do jejich konstrukce), mechanických poškození, vzniklých v důsledku neopatrné manipulace, provozování strojů v nevhodných klimatických podmínkách nebo prostředí, běžné údržby zboží (promazání, čištění, výměny uhlíků, seřízení apod.).