

## REKLAMAČNÍ ŘÁD TOORS

### 1. PŘEDMĚT

Tento dokument specifikuje postup při řešení reklamací výrobků TOORS

### 2. UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ REKLAMACE

- 2.1. Reklamační list musí být uplatněn 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: [toors@toors.cz](mailto:toors@toors.cz)
- 2.2. Pro podání reklamačního listu musí kupující na reklamačním listě TOORS uvést následující informace:
  - číslo reklamované zakázky / pozice
  - stručný popis reklamačního listu a návrh na řešení reklamačního listu
  - případně přiložit další dokumentaci k identifikaci reklamačního listu ( fotografie, nákresy apod. )
- 2.3. Prodávající musí neodkladně zahájit řešení reklamačního listu, následně kupující obdrží potvrzení o uznání / neuznání reklamačního listu, v případě uznání reklamačního listu 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 reklamovaného dílu doručit na adresu prodávajícího, a to ve lhůtě maximálně 40-ti dnů od vyexpedování dílu nahrazující dílu 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 reklamačního listu, 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 reklamačního listu 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 reklamační list neměla být uznána, prodávající si vyhrazuje právo změnit status reklamačního listu z „Uznané“ na „Neuznanou“ a po písemném zdůvodnění dodatečně vyfakturovat v reklamaci dodaný materiál dle ceníku náhradních dílů.
- 2.7. Reklamační list na chybný materiál, která nemohla být identifikována ihned po přejmutí 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 reklamační listu 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 P 8-1 Postup vyřízení reklamace a nabývá účinnosti dne: 22.4.2013