

Změna reklamačních podmínek

V posledních dvou letech zavedli mnozí výrobci zostření podmínek při reklamaci jejich výrobků. Týká se to hlavně výrobců kompresorů. Všichni nejdříve požadují různým způsobem oznámit vadný výrobek s poměrně přesným popisem závady. Po posouzení oznámené závady vrátí informaci zpět s přiděleným reklamačním číslem RMA. (RMA- Retour Material Announcement. Oznámení o vrácení materiálu). Bez tohoto čísla reklamaci obvykle nevyřídí a nemá význam výrobek zasílat výrobci zpět.

Z těchto důvodů jsme nuceni také reagovat a změnit postup vybavení reklamací námi dodaného zboží.

- 1) Co nejpřesnější popis závady a jejích projevů. Zejména u kompresorů jsou požadovány následující informace.
 - Popis závady (bez výkonu, zadřený, zkrat vinutí motoru a.t.d.
 - Vždy je nutné uvádět kompletní výrobní číslo.
 - Chladivo se kterým kompresor pracoval a zda se jednalo o chladící nebo mrazící rozsah.
 - Teplotu vypařování, druh kondenzátoru (vzduch, voda)
 - Kdy se závada projevila. Typicky nový vadný, po týdnu nebo měsíci provozu.
 - Napětí sítě, případně napětí mezi fázemi u třífázové sítě.

Kompresor musí mít vývody těsně uzavřené(ventily) nebo pájením. Pokud byl kompresor v provozu, nepoužívejte originální gumové zásepky vývodů. Nový vadný kompresor vračejte vždy včetně všeho originálního příslušenství (elektroinstalace, relé atd).

- 2) Je potřeba domluva s pracovníkem Schiessl, s.r.o. o dalším postupu. Zda zákazník dostane náhradou jiný kus s fakturou s dlouhou splatností, fakturu zaplatí a po vyřízení reklamace výrobcem eventuelně bude na vadný kus vystaven dobropis.
- 3) Je nutné počítat s poměrně dlouhou dobou vyřízení reklamace. Podle posledních zkušeností se může jednat až o 4 měsíce. Zda jsou tyto obstrukce a dlouhá doba vyřízení ze strany výrobců účelové nedovedeme posoudit.
- 4) Doporučujeme, abyste nejdříve ohlásili reklamaci osobně nebo písemně e-mailem prostřednictvím vyplněného reklamačního protokolu s popisem závady. Bez řádně vyplněného reklamačního protokolu nebudeme zahajovat jednání s výrobcem, protože bez potřebných informací to nemá význam.
- 5) Zejména kompresory vračejte až po vyzvání, že jsme od výrobce dostali reklamační číslo RMA.
- 6) Pokud se jedná o další výrobky, které reklamujete, nesmí být špinavé, mastné, zaprášené a podobně.

Firma Schiessl, s.r.o. si vyhrazuje právo na další změny reklamačních podmínek, předepisovaných dodavateli. Tato změna reklamačních podmínek vstupuje v platnost dnem 01.06.2021.

Zmena reklamačných podmienok

V posledných dvoch rokoch mnohí výrobcovia zaviedli sprísnenie podmienok pri uplatnení reklamácie ich výrobkov. Týka sa to hlavne výrobcov kompresorov. Všetci najskôr požadujú rôznym spôsobom oznámiť chybný výrobok s pomerne presným popisom poruchy. Po posúdení oznámenej poruchy vráti informáciu späť s prideleným reklamačným číslom RMA. (RMA- Retour Material Announcement. Oznámenie o vrátení materiálu). Bez tohto čísla reklamáciu zvyčajne nevybaví a nemá význam výrobok zaslať výrobcovia späť.

Z týchto dôvodov sme nútení tiež reagovať a zmeniť postup vybavenia reklamácií nami dodaného tovaru.

- 1) Čo najpresnejší popis chyby a jej prejavov. Najmä pri kompresoroch sú požadované nasledujúce informácie.
 - Popis poruchy (bez výkonu, zadretý, skrat vinutia motora atď.
 - Vždy je nutné uvádzať kompletne výrobné číslo.
 - Chladivo s ktorým kompresor pracoval a či išlo o chladiaci alebo mraziaci rozsah.
 - Teplotu vyparovania, druh kondenzátora (vzduch, voda)
 - Kedy sa porucha prejavila. Typicky nový chybný, po týždni alebo mesiaci prevádzky.
 - Napätie siete, prípadne napätie medzi fázami u trojfázovej siete.

Kompresor musí mať vývody tesne uzavreté (ventily) alebo spájkované. Ak bol kompresor v prevádzke, nepoužívajte originálne gumové záslepky vývodov. Nový chybný kompresor vracajte vždy vrátane všetkého originálneho príslušenstva (elektroinštalácie, relé atď).

- 2) Je potrebná dohoda s pracovníkom Schiessl, s.r.o. o ďalšom postupe, či zákazník dostane nový kus s faktúrou s dlhou splatnosťou, faktúru zaplatí a po vybavení reklamácie s výrobcom eventuálne bude na chybný kus vystavený dobropis.
- 3) Je nutné počítať s pomerne dlhou dobou vybavenie reklamácie. Podľa posledných skúseností sa môže jednať až o 4 mesiace. Či sú tieto obštrukcie a dlhá doba vybavenia zo strany výrobcov účelové nedokážeme posúdiť.
- 4) Odporúčame, aby ste najskôr ohlásili reklamáciu osobne alebo písomne e-mailom prostredníctvom vyplneného reklamačného protokolu s popisom poruchy. Bez riadne vyplneného reklamačného protokolu nepostúpime reklamáciu výrobcovi, nakoľko bez potrebných informácií to nemá význam.
- 5) Najmä kompresory vracajte až po výzve, kedy už budeme disponovať reklamačným číslom RMA od výrobcu.
- 6) Pokiaľ ide o ďalšie výrobky, ktoré reklamujete, nesmú byť špinavé, mastné, zaprášené a podobne.

Firma Schiessl, s.r.o. si vyhradzuje právo na ďalšie zmeny reklamačných podmienok, predpisovaných dodávateľmi. Táto zmena reklamačných podmienok nadobúda účinnosť 01. 06. 2021.

V Praze 14.05.2021

Miroslav Šilhavý v.r.
Jednatel

V Nových Zámkoch, 14.05. 2021

Ing. Sylvia Török
Konateľka