



Türkova 828  
149 00 Praha 4  
tel.: +420 296 372 486 - 7  
fax: +420 272 937 846  
somfy@somfy.cz www.somfy.cz

## REKLAMAČNÍ PROTOKOL

č.:

**Vážení zákazníci, výrobek bude k reklamaci přijat pouze s kompletně vyplněným reklamačním protokolem včetně popisu závad, jež jsou předmětem reklamace. Děkujeme.**

**Zákazník / reklamující:** Firma: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Kontaktní osoba / telefon: \_\_\_\_\_

**Předmět reklamace:** Označení výrobku: \_\_\_\_\_

Číslo faktury: \_\_\_\_\_

**Popis závady:** \_\_\_\_\_

### Instalace:

Předokenní roleta šířka: \_\_\_\_\_ mm  
 Rolovací vrata / mříž výška: \_\_\_\_\_ mm  
 Sekční vrata průměr hřídele: \_\_\_\_\_ mm  
 Garážová vrata výklopná tl. lamely: \_\_\_\_\_ mm  
hmotnost lamel: \_\_\_\_\_ kg/m<sup>2</sup>

Žaluzie šířka: \_\_\_\_\_ mm  
výška: \_\_\_\_\_ mm  
průměr navíječe: \_\_\_\_\_ mm  
hmotnost lamel: \_\_\_\_\_ kg/m<sup>2</sup>  
hmotnost spodní zátěžové  
lišty: \_\_\_\_\_ kg/bm

Markýza šířka: \_\_\_\_\_ mm  
vyložení: \_\_\_\_\_ mm  
počet ramen: \_\_\_\_\_ ks

Jiné použití \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ovládání

Pouze lokálním  
vypínačem

Lokálním +  
centrálním vyp.

Elektronické

SOMFY  Jiné

### Vyplňuje SOMFY:

Zpráva o zkoušení / příčina / cenový rozvrh opravy:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Zapůjčen náhradní výrobek / datum: \_\_\_\_\_

### Výsledek reklamačního řízení:

Záruka uznána:

Záruka neuznána:

Datum: \_\_\_\_\_

Dobropis

Vrátit zákazníkovi

Náhradní výrobek

Po dohodě sešrotovat

Zákazník: \_\_\_\_\_

Jine:

Jiné:

Za SOMFY: \_\_\_\_\_

# Reklamační řád

## Odpovědnost prodávajícího

Prodávající odpovídá za vady zboží a poskytuje záruku jen v případě, že jím prodané výrobky byly použity v souladu se svým určením a pouze v zařízeních k tomuto účelu určených, pokud prodávající nedal k jinému použití výslovný souhlas. Výrobky musí být použity v souladu s technickými podmínkami, zejména nesmí být překračovány provozní parametry a výrobky nesmějí být jinak přetěžovány. K montáži musí být použito vhodné nářadí, nástroje, přípravky. Výrobky smí být namontovány pouze s odpovídajícím či doporučeným příslušenstvím a ovládacími prvky.

## Přijetí k reklamaci

Vyskytnou-li se na výrobcích vady, rozhodne prodávající bez průtahů o oprávněnosti reklamacie a o provedení opravy nebo poskytnutí náhradního výrobku. Výrobek bude k reklamaci přijat ve skladu prodávajícího pouze kompletní, s úplně vyplněným reklamačním protokolem včetně popisu způsobu použití a popisu závad, které jsou předmětem reklamacie. Výrobek bude k reklamaci přijat pouze pokud nebude viditelně mechanicky poškozen, neponese zjevné známky neodborné montáže, použití nebo neoprávněné manipulace. V případě, že prodávající nebude schopen v zákonné lhůtě reklamaci vyřídit, poskytne odběrateli až do úplného vyřízení reklamacie náhradní výrobek shodného typu.

## Posouzení technických podmínek instalace reklamovaného motoru

Prodávající si vyhrazuje právo, posoudit na místě instalace technické podmínky zapojení a instalace výrobku, a to ještě před jeho demontáží a předložením k reklamaci. K posouzení instalace je prodávající povinen vyslat technika nejpozději do 24 hodin po jejím ohlášení, jinak se má za to, že svého práva na posouzení reklamacie na místě nevyužil. Nebude-li prodávajícímu posouzení instalace na místě umožněno, je prodávající oprávněn reklamaci zamítnout.

## Záruční list

Byl-li k danému typu výrobku vystaven prodávajícím záruční list, je nutné jej předložit společně s reklamovaným výrobkem. V opačném případě nebude reklamacie uznána.

## Oprávněná reklamacie

V případě oprávněné reklamacie bude výrobek na náklady prodávajícího zaslán do opravy a opraven (bude-li možno výrobek opravit a závadu odstranit) nebo bude odběrateli vydán výrobek shodného typu a provedení. Záruční doba se v souladu se zákonnými ustanoveními prodlužuje o dobu, po kterou zůstává reklamacie neuspokojena (doba do poskytnutí náhradního výrobku nebo do opravení výrobku). Prodávající se zavazuje poskytnout vyjádření k závadě nejdéle do 3 měsíců od převzetí výrobku. Neprokáže-li prodávající v této době chybné použití výrobku, bude reklamacie automaticky kladně posouzena.

## Neoprávněná reklamacie

V případě, že reklamacie nebude uznána jako oprávněná nebo výrobek nebude k reklamaci přijat z výše uvedených důvodů, bude po dohodě s odběratelem výrobek odběrateli vrácen bez náhrady ve stávajícím stavu. Objedná-li odběratel opravu, bude výrobek na náklady odběratele zaslán do opravy a opraven. Dle okamžitých možností prodávajícího může být po dohodě odběrateli nabídnut výrobek repasovaný (shodného nebo obdobného typu) za sníženou cenu bez prodloužené záruční lhůty.