

Ostrava, 29. ledna 2015

Vážený zákazníku,

dovolujeme si Vás seznámit se změnami v reklamačním procesu pro rok 2015. Věříme, že postup, který byl nastaven pro zřehlednění této agendy, je další zárukou naší spokojené spolupráce.

Pro zákazníky, kteří s námi mají uzavřenou Kupní smlouvu, nadále platí podmínky dle ustanovení čl. V., odst. 6, Kupní smlouvy:

„V případě oprávněné reklamace vadného dílu ke klimatizačnímu zařízení u prodávajícího, bude prodávajícím dodán kupujícímu nový bezvadný díl. Kupující je povinen do 30 dnů dodat vadný díl a dokumenty požadované k reklamaci prodávajícímu. Pokud kupující do 30 dnů nezašle vadný díl a dokumenty požadované ze strany servisního střediska LG Electronics CZ, s.r.o., bude kupujícímu vystaven daňový doklad za dodaný nový díl. Daňový doklad za dodaný nový díl bude rovněž vystaven v případě neuznání reklamace servisním střediskem LG Electronics CZ, s.r.o.“

Pro zákazníky, kteří s námi Kupní smlouvu uzavřenou nemají, platí protokol vyřizování reklamací zařízení LG, který vstupuje v platnost dne 1. 2. 2015, a to v tomto znění:

Po obdržení Vaší písemné/e-mailové reklamace bude námi bezprostředně objednan náhradní díl (dále jen „ND“) a v co nejkratší době doručen Vám. Spolu s ND Vám dorazí dodací list a sada dokumentů, o jejichž vyplnění Vás budeme žádat (opravenkový list vč. vzorového vyplnění, předávací protokol vč. vzorového vyplnění, žádost o navrácení dokumentů a vadných dílů).

Výdej zboží však bude vázán na úhradu zálohové faktury či doběrečného (dle předchozí dohody) v případě doručení zboží přepravní společností nebo na úhradu zboží v hotovosti v případě osobního odběru zboží.

Dnem vystavení daňového dokladu počínaje Vám následně poběží třicetidenní „ochranná lhůta“, během níž byste nám měli zaslat zpět veškeré výše zmíněné náležitosti, tj. vadný díl, vyplněný opravenkový list a předávací protokol (alternativně fakturu o prodeji zboží koncovému zákazníkovi – cenové sloupce mohou zůstat skryty). Pokud takto učiníte, vystavíme Vám po schválení reklamace u LG Electronics CZ, s.r.o. opravný daňový doklad (tzv. dobropis) na celou fakturovanou částku. Schvalovací proces LG může trvat až 14 dní, proto bychom Vás chtěli upozornit, že opravný daňový doklad k vystavené faktuře Vám nemusí být vystaven zcela bezprostředně. Bude Vám však vystaven nejpozději do třiceti dnů ode dne, kdy nám bude Vámi předána patřičná reklamační dokumentace vč. materiálu k likvidaci.

Pakliže od Vás po uplynutí třicetidenní „ochranné lhůty“ nebudeme mít podklady k reklamaci, nelze vznášet nárok na vystavení opravného daňového dokladu. Věříme však, že k takovýmto případům bude docházet jen ve zcela výjimečných případech.

Dalibor Přeček
reklamační oddělení
dalibor.precek@q-elektrik.cz
+420 702 017 004