

METODICKÁ PŘÍRUČKA PRO ŘEŠENÍ REKLAMACÍ KLIMATIZACÍ A TEPELNÝCH ČERPADEL LG
(dle podkladů vydaných firmou LG electronics – výklad firmy Schiessl z ledna 2014)

Záruční doba

- oprávněnost určuje datum prodeje / převzetí / uvedení do provozu koncovému uživateli

Délka a typ záruky

- určuje se dle výrobního čísla zařízení (viz tabulka níže)

Typy záruk dle časových období

V platnosti od / do		Od výrobního čísla	Do výrobního čísla	Standartní záruka	Prodloužená záruka *
1.3.2012	-	203xxx	-	2 roky	1 rok ND *
1.1.2012	29.2.2012	201xxx	202xxx	2 roky	-
1.1.2009	31.12.2011	901xxx	112xxx	2 roky	1 rok ND *
-	31.12.2008	-	812xxx	2 roky	1 rok kompr. *
Prodloužená záruka * - kompletní podmínky prodloužené záruky na http://www.lg.com/cz/podpora/podpora-poznamka					
1 rok ND * - bezplatné dodání jakéhokoliv náhradního dílu					
1 rok kompr. * - bezplatné dodání pouze kompresoru / rů					

Proskladnění dle výrobního čísla

- období od 01.07.2012 – 26 měsíců od data výroby do data prodeje koncovému zákazníkovi, resp. 24 měsíců od data prodeje LG
- období do 30.06.2012 – 36 měsíců od data výroby do data prodeje koncovému zákazníkovi, resp. 36 měsíců od data prodeje LG

Reklamacie jednotky se stejným výrobním číslem

- je možná nejdříve 3 měsíce od data předchozí refundace – náhrady výdajů

Uplatnění záruky od dodání náhradního dílu k reklamaci

- nejpozději do 5 dne v měsíci, následujícím po měsíci dodání náhradního dílu

Reklamacie bude firmou Schiessl přijata pouze po úhradě - zaplacení dodaného náhradního dílu!

Doklady potřebné pro řešení záruky (pouze v elektronické podobě, na základě požadavku LG archivuje Schiessl 5 let)

- scan originálu faktury koncovému uživateli (dle zákona o účetnictví)
Musí obsahovat mimo jiné označení modelu, výrobní číslo, datum prodeje a jméno a adresu odběratele.
- vyplněný reklamační protokol Schiessl - <http://www.schiessl.cz/str-reklamace-lg-24493>
- scan originálu předávacího protokolu
Pouze v případě, že datum prodeje není identické s datem uvedení do provozu.
- scan originálu opravenkového listu (dle smlouvy o dílo dle obč. zákoníku)
Musí obsahovat mimo jiné:
 - jméno a adresu koncového uživatele
 - jméno, adresu a kontakt na servisního technika
 - datum prodeje, datum přijetí reklamace
 - datum počátku a dokončení opravy (doba od data přijetí reklamace do data dokončení opravy nesmí přesáhnout 5 dní!)
 - datum předání opraveného zařízení
 - model a výrobní číslo zařízení
 - popis závady
 - postup odstranění závady
 - použité náhradní díly – název a LG objednávací číslo
 - podpis servisního technika včetně razítka organizace
 - podpis zákazníka, že přebírá opravené zařízení

**POZOR! ZA PRAVOST DOKLADŮ RUČÍ TEN, KDO DOKUMENTY PŘEDKLÁDÁ FIRMĚ SCHIESSL!
Společnost LG si vyhrazuje právo vyžádat si jakýkoliv další dokument k prokázání záruky !**

OPRAVENKOVÝ LIST – dle nového OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU platného od 01.01.2014 (89 / 2012 Sb. ze dne 03.02.2012)

Do opravenkového listu uveďte prosím následující texty:

- v záhlaví opravenky

Oprava přístroje je provedena na základě smlouvy o dílo dle § 2586 ob.z. Dílem se rozumí oprava nebo úprava věci (§ 2587 ob.z)

- kolonka „odhadovaná cena opravy“

Rozpočet opravy byl stanoven nezávazně , ve výši do xy ,- Kč

- poznámka

Zákazník si zatelefonuje do servisu pro informaci o ukončení vyřízení reklamace a to nejpozději do data uvedeného na opravence v kolonce „reklamace bude provedena do“

- ke kolonce „podpis“ (pouze u záruční opravy)

Záruční doba na provedenou opravu činí xy měsíců na práci a xy měsíců na vyměněný materiál a začíná běžet dnem převzetí zákazníkem. Rozhodnutí o reklamaci vyžaduje odborné posouzení dle §19 ost.3 zákona 634/92 Sb. Smluvní podmínky jsem četl a potvrzuji převzetí přístroje. Tento opravenkový list slouží jako záruční list na opravu a na vyměněné náhradní díly. Pečlivě jej uschovejte. Podpis zákazníka

- v zápatí opravenky

Podpisem opravenky dáváte souhlas k předání Vašich osobních údajů v ní uvedených společnosti LG Electronics CZ, s.r.o. a jejich dalšímu zpracování a uchování v databázi společnosti LG Electronics CZ, s.r.o. Tento souhlas platí až do jeho odvolání. Vaše data budou použita pouze k účelům průzkumu spokojenosti se službami autorizovaných servisů značky LG Electronics. Poskytnutím těchto dat zároveň potvrzujete jejich správnost a pravdivost.

METODICKÁ PŘÍRUČKA PRO ŘEŠENÍ REKLAMACE VADNÉHO NOVÉHO NÁHRADNÍHO DÍLU

Záruční doba na dodaný náhradní díl

- 90 dní od data vystavení faktury firmou LG firmě Schiessl

K reklamaci je nutné přiložit vyjádření servisního technika, kde bude uvedeno:

- popis závady
- objednáací číslo dílu
- datum dodání dílu (faktura)

Vzhledem k prodlevě před dodáním dílu (doprava z centrálního skladu LG do skladu Schiessl, doprava k servisní firmě, administrativa) doporučujeme reklamovat vadný náhradní díl do 2 měsíců od data dodání.

Reklamacce chybně dodaného náhradního dílu (např. při chybném balení – správné obj.číslo, které nesouhlasí s dodaným dílem)

- nejpozději do 10ti dnů od data vystavení faktury firmou Schiessl servisní firmě

K reklamaci je nutné přiložit foto původního i chybně dodaného dílu, včetně objednacích čísel.

Reklamacce chybně dodané náhrady originálního náhradního dílu

- nejpozději do 10ti dnů od data vystavení faktury firmou Schiessl servisní firmě

K reklamaci je nutné přiložit foto původního i chybně dodaného dílu, včetně objednacích čísel a foto štítku zařízení.