



R e k l a m a č n í ř á d pro protectorování nákladních a autobusových pláštěů provedených metodou studené vulkanizace

Čl. 1.: Právo zákazníka na reklamaci a odpovědnost dodavatele za vady

1. Vyskytne-li se u pláště po jeho opravě nebo protectorování (dále jen oprava) vada, má zákazník právo plášť reklamovat u dodavatele. U skladových protektorů odpovídá dodavatel i za vady kostry.
2. Dodavatel odpovídá za vady, které má provedená oprava pláště při převzetí zákazníkem a také za vady, které se vyskytnou po převzetí pláště v záruční době.
3. U provedené opravy pláště odpovídá dodavatel také za vady, jejichž příčinou jsou zákaznickovy nevhodné pokyny a požadavky k provedení oprav pláště, nebo celková vadnost pláště, jestliže dodavatel zákazníka na nevhodnost pokynů neupozornil.

Čl. 2.: Uplatnění reklamace

1. Zákazník uplatňuje reklamaci v kterémkoli prodejním místě dodavatele.
2. Reklamaci lze uplatnit pouze v záruční době. Reklamaci je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu po zjištění vady, jinak není dodavatel povinen poskytnout plnění z uplatněného práva.
3. Současně s uplatněním reklamace je nutné, aby zákazník předal dodavateli plášť k posouzení reklamované vady, popřípadě příčiny jejího vzniku, včetně vyplněného reklamačního protokolu a včetně dodacího listu a dokladu o zaplacení opravy (pokladní stvrženky nebo faktury na reklamovaný plášť) – postačuje v kopii. Formulář reklamačního protokolu (formulář F028-XXX) je k dispozici na internetových stránkách dodavatele.
4. Zákazník obdrží potvrzení dodavatele o tom, kdy reklamaci uplatnil.
5. Je-li nutné pro objektivní zjištění příčiny vady rozřezat příslušné místo pláště, nevzniká majiteli pneumatiky v případě neoprávněné (zamítnuté) reklamace žádný nárok vůči dodavateli.

Čl. 3.: Vyřízení reklamace

1. Lhůta pro vyřízení reklamace je do 10 – ti pracovních dnů od uplatnění reklamace zákazníkem. Reklamace se považuje za vyřízenou oznámením této skutečnosti zákazníkovi. V případě nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace obdrží zákazník nový plášť.
2. V případě neoprávněné (zamítnuté) reklamace bude plášť vrácen zákazníkovi.
3. Pláště, u kterých byla reklamace uznána jako oprávněná, se nevrací zpět zákazníkovi, pokud se dodavatel nerozhodne jinak.
4. V případě likvidace uznaných reklamovaných pláštěů jdou náklady na likvidaci na vrub dodavatele.

Čl. 4.: Podmínky pro reklamační řízení

Pláště pro reklamační řízení musí splňovat tyto podmínky:

- a) musí být montovány na nepoškozených ráfcích předepsané velikosti,
- b) musí být huštěny a zatěžovány podle stanovených předpisů,
- c) u pláště musí být dodržovány maximální přípustné rychlosti, dle označení na plášti,
- d) předčasné opotřebení běžné plochy nesmí být zaviněno závadou vozidla.

Čl. 5.: Zánik záruky

Záruka na pláště zaniká a práva z ní nelze uplatňovat, jestliže:

- a) jde o vadu uvedenou v seznamu poškození protektorovaných pneumatik nákladních vozidel a autobusů vzniklých vnějšími vlivy (Seznam nereklamovatelných poškození), který je k dispozici na internetových stránkách dodavatele (Poškození protektorovaných pneumatik nákladních vozidel),
- b) byl plášť dodatečně opravován,
- c) poškození kostry bylo způsobeno skrytou vadou, kterou nelze zjistit při důkladné prohlídce dostupnými diagnostickými metodami (tj. TYRESCAN – ultrazvuk, tlaková zkouška) a v průběhu protectorování,
- d) nebyly dodrženy podmínky v čl. 4,
- e) byly pláště poškozeny nesprávným a/nebo neopatrným zacházením, např. najetím na ostrý předmět, protáčením kol v měkkém terénu, špatně seřízenými koly, brzdami a výkvnými polonápravami, neopatrným spuštěním postranic vozu, odřením o okraje chodníku, poškozením uvolněnými částmi vozu, pery, sněhovými řetězy, havárií vozidla, poškozením cizími tělesy, která vnikla mezi pláště při nedostatečném odstupu ve dvojmontáži, průrazem kostry, průpichy, poškozením patních lan, narušení olejem, plastickými mazivy, pohonnými hmotami a jinými chemikáliemi,
- f) se jedná o obnovené pláště v provedení TUBELESS – dodavatel neručí za neprůchodnost tlakového vzduchu, pokud byla provedena oprava patky.
- g) došlo k vadě z důvodů nezaviněných dodavatelem, zejména působením vyšší moci.

Čl. 6.: Záruční doby

1. Při splnění podmínek v čl. 4 ručí dodavatel za protektorovaný plášť do jeho opotřebení na nejmenší bezpečnostní hloubku dezénových drážek dle normy bez časového omezení.
2. Po dobu záruky dodavatel poskytuje:
 - a) plnou finanční náhradu ve výši plné ceny v případě, že se jedná o vadu neodstranitelnou a plášť nebyl použit,
 - b) odstranění vady způsobené protectorováním, jde-li o vadu odstranitelnou, po předchozím uznání reklamace,
- c) finanční náhradu ve výši úměrné zůstatkové hodnotě užité hloubky dezénu, jde-li o vadu neodstranitelnou a protektor byl použit.