



Platnosť od: 1. 11. 2018

R e k l a m a č n ý p o r i a d o k

pre protectorovanie nákladných plášťov vykonaných metódou studenej vulkanizácie

Čl. 1.: Právo zákazníka na reklamáciu a zodpovednosť dodávateľa za vady

1. Ak sa vyskytne na plášti po jeho oprave alebo protectorovaní (ďalej len oprava) vada, zákazník má právo plášť reklamovať u dodávateľa. U skladových protectorov zodpovedá dodávateľ i za vady kostry.
2. Dodávateľ zodpovedá za vady, ktoré má uskutočnená oprava plášťa pri prevzatí zákaznikom a tiež za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí plášťa v záručnej dobe.
3. U uskutočnenej opravy plášťa zodpovedá dodávateľ tiež za vady, ktorých príčinou sú nevhodné pokyny a požiadavky zákazníka k uskutočneniu oprav plášťa, alebo celková vadnosť plášťa, ak dodávateľ zákazníka na nevhodnosť pokynov neupozornil.

Čl. 2.: Uplatnenie reklamácie

1. Zákazník uplatňuje reklamáciu na ktoromkoľvek predajnom mieste dodávateľa.
2. Reklamáciu možno uplatniť iba v záručnej dobe. Reklamáciu je nevyhnutné uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení vady, inak nie je dodávateľ povinný poskytnúť plnenie z uplatneného práva.
3. Súčasne s uplatnením reklamácie je nutné, aby zákazník odovzdal dodávateľovi plášť za účelom posúdenia reklamovanej vady, prípadne príčiny jej vzniku, vrátane vyplneného reklamačného listu a vrátane dodacieho listu a dokladu o zaplatení opravy (pokladničné potvrdenky alebo faktúry na reklamovaný plášť) – postačuje v kópii.
4. Zákazník obdrží potvrdenie o tom, kedy reklamáciu uplatnil.
5. Ak je nutné pre objektívne zistenie príčiny vady rozrezať príslušné miesto plášťa, nevzniká majiteľovi pneumatiky v prípade neoprávnenej (zamietnutej) reklamácie žiadny nárok voči dodávateľovi.

Čl. 3.: Vybavenie reklamácie

1. V prípade neoprávnenej (zamietnutej) reklamácie bude plášť vrátený zákazníkovi.
2. Plášte, u ktorých bola reklamácia uznaná ako oprávnená, sa nevracajú späť zákazníkovi, pokiaľ sa dodávateľ nerozhodne inak.
3. V prípade likvidácie uznaných reklamovaných plášťov znáša náklady za likvidáciu dodávateľ.

Čl. 4.: Podmienky pre reklamačné konanie

Plášte pre reklamačné konanie musia spĺňať tieto podmienky:

- a) musia byť montované na nepoškodených ráfikoch predpísanej veľkosti,
- b) musia byť hustené a zaťažované podľa stanovených predpisov,
- c) v prípade plášťa musia byť dodržiavané maximálne prípustné rýchlosti, podľa označenia na plášti,
- d) predčasné opotrebenie bežnej plochy nesmie byť zavinené závadou vozidla.

Čl. 5.: Zánik záruky

Záruka na plášte zaniká a práva z nej nie je možné uplatňovať, ak:

- a) bol plášť dodatočne opravovaný.
- b) poškodenie kostry bolo spôsobené skrytou vadou, ktorú nejde zistiť pri dôkladnej prehliadke dostupnými diagnostickými metódami (tj. TYRESCAN – ultrazvuk, tlaková skúška) a v priebehu protectorovania.
- c) neboli dodržané podmienky uvedené v čl. 4 vyššie.
- d) boli plášte poškodené nesprávnym a/alebo neopatrným zachádzaním, napr. nabehnutím na ostrý predmet, pretáčaním kolies v mäkkom teréne, zle nastavenými kolesami, brzdami a výkyvnými polonápravami, neopatrným spustením bočnic vozidla, odrením o okraje chodníka, poškodením uvoľnenými časťami vozidla, pružinami, snehovými reťazami, haváriou vozidla, poškodením cudzími telesami, ktoré vnikli medzi plášte pri nedostatočnom odstupe v dvojmontáži, prierazom kostry, prepichnutím, poškodením pätkových lán, narušeniami olejom, plastickými mazivami, pohonnými hmotami a inými chemikáliami.
- e) sa jedná o obnovené plášte v prevedení TUBELESS – dodávateľ neručí za nepriechodnosť tlakového vzduchu, pokiaľ bola uskutočnená oprava pätky.
- f) došlo k vade z dôvodu nezavineného dodávateľom, najmä pôsobením vyššej moci.

Čl. 6.: Záručné doby

1. Pri splnení podmienok uvedených v čl. 4 vyššie nesie dodávateľ zodpovednosť zo záruky za protectorovaný plášť do opotrebovania na najmenšiu bezpečnostnú hĺbku dezénových drážok podľa normy v záručnej dobe 12 mesiacov.
2. Dodávateľ nesie zodpovednosť zo záruky za súdržnosť behúňa zhotoveného studenou vulkanizáciou do sieť dezénu na značku indikátora opotrebenia (TWI), najdlhšie však po dobu 12 mesiacov.
3. Po dobu záruky dodávateľ poskytuje:
 - a) plnú finančnú náhradu vo výške plnej ceny v prípade, že sa jedná o vadu neodstrániteľnou a plášť nebol použitý.
 - b) Odstránenie vady spôsobenej protectorovaním, ak ide o vadu odstrániteľnú, po predchádzajúcom uznaní reklamácie.
 - c) finančnú náhradu vo výške podľa pomeru zostatkovej hodnoty úžitkovej hĺbky dezénu a pôvodnej hĺbky dezénu, ak ide o vadu neodstrániteľnú a protector bol použitý.