

Příloha 2

Zásady řešení reklamací pro rok 2026-2028

1. S ohledem na rychlý a kvalitní poprodejní servis (a právní odpovědnost) se DPMJ rozhodne - v souladu se záručními podmínkami (**příloha č. 1**) - jestli souhlasí nebo nesouhlasí s provedením opravy v rámci záruky.
2. V případě větších oprav (jejichž předpokládaná cena přesahuje částku 24.000, - Kč) DPMJ oznámí potřebu takové opravy předem společnosti ZLINER S.R.O. nebo prodejci a provede opravy po dohodě se záručním technikem společnosti ZLINER S.R.O., realizované prostřednictvím odeslání e-mailu nebo telefonicky. Záruční technik se musí vyjádřit ve lhůtě do 7 dnů od oznámení, v opačném případě je oprava na uvážení DPMJ.

Při řešení technických problémů poskytne technickou pomoc:

xxxxx reklamace@zliner.cz tel.: 420 xxxxx (ZLINER S.R.O.)

V kopii

xxxxx xxxxx@zliner.cz

3. Pokud DPMJ neoznámí potřebu takového nároku, společnost ZLINER S.R.O. nepřevzme žádnou odpovědnost vztahující se k tomuto nároku nebo jakýmkoli dalším požadavkům vyplývajícím ze stejného výskytu.
4. Nároky vůči IVECO, vyplývající ze záruky, musí být vzneseny ZLINER S.R.O. ve formě příslušného záznamu v databázi reklamačních nároků pro elektronický přenos dat. Záznam musí být zaslán ze strany DPMJ společnosti ZLINER s.r.o. e-mailem nejpozději do 10 dnů po skončení záruční opravy jinak bude pohledávka DPMJ neplatná.
5. DPMJ je povinen vrátit reklamované vadné díly společnosti ZLINER S.R.O. ve stejné lhůtě, jak je uvedeno v bodu 4 výše. Díly musí být označeny vyplněnými štítky (visačkami), kompletní a čisté. Pokud nebudou vadné díly vrácené ani v dodatečné lhůtě 10 pracovních dní po písemné výzvě ze strany IVECO nebo ZLINER S.R.O. na odstranění nedostatků reklamací, společnost IVECO nebo ZLINER S.R.O. je oprávněna odmítnout reklamační nárok a právo DPMJ na reklamační nárok tak zanikne.
6. Každé rozhodnutí o částečném nebo úplném odmítnutí nároku, vyplývajícího ze záruční opravy, musí být oznámeno společností IVECO ve formě příslušného záznamu v databázi reklamačních nároků. Záznam musí být zaslán e-mailem nebo dohodnutou formou do 30 dnů

ode dne, kdy byla obdržena zpráva ZLINER S.R.O., který neprodleně vyrozumí DPMJ o posouzení reklamace.

7. Ukončením postupu likvidace reklamačního nároku není společnost ZLINER S.R.O. zbavena možnosti po dobu následujícího jednoho měsíce vymáhat náhradu případných škod, odhalených dodatečně po dokončení postupu likvidace reklamačního nároku podle ustanovení bodu 6 (porušení smluvních podmínek, odborné analýzy apod.).

Ceny a fakturace

1. Nároky a práva DPMJ, vyplývající ze záruky, spadají do oblasti finančního odškodnění za pracovní dobu nezbytnou pro nahrazení (opravu) vadného dílu a úhradu ceny použitého náhradního dílu.
2. V souladu s časovými předpisy (CRT) společnosti IVECO bude DPMJ fakturovat za provedenou práci dohodnutou hodinovou sazbou, stanovenou v příloze č. 4. Do záruční práce nemohou být zahrnuty prohlídky a seřízení, stanovené údržbou.
3. DPMJ bude fakturovat Zliner s.r.o. ceny použitých náhradních dílů pro záruční opravy.
4. Schválené náklady na záruční opravy budou fakturovány Zliner s.r.o. do 45 dnů ode dne příslušného oznámení společnosti IVECO. Faktura je splatná do 60 dnů ode dne vystavení.