

Vážení spotřebitelia,

na základe dlhoročných praktických skúseností nášho servisného oddelenia sme pre Vás spracovali tento stručný návod, ako postupovať pri uplatnení reklamácií.

Naším spoločným záujmom je rýchle, bezproblémové a obojstranne ekonomicky šetrné riešenie tejto nepríjemnej situácie – pokiaľ dodržíte uvedené pokyny, Vaša reklamácia sa vráti späť riadne opravená omnoho skôr, než stanovujú zákony.

Ako postupovať pri reklamácií?

1. Reklamáciu riadne zabaľte

- a) Použite originálny obal. Vnútornú polystyrénovú výplň môžete nahradiť dostatočnou vrstvou baliaceho papiera alebo fólie a pod.
- b) Ak nemáte originálny obal, použite náhradný. Vyberte dostatočne silný kartón. Stroj posielajte v polohe, v ktorej bol umiestnený v originálnom obale. Reklamáciu dostatočne zaistite proti prepravnému poškodeniu (voľné priestory vyplňte materiálom s tlmiacim účinkom).

2. K reklamovanému tovaru treba pribalíť:

- a) Riadne vyplnený originál záručného listu (názov reklamovaného stroja, pečiatka predajcu, dátum predaja).
- c) Kópiu predajného dokladu (originál si ponechajte kvôli riziku novej straty).

Pri vyplňovaní reklamačného listu (uplatnenie reklamácie u predajcu) trvajte na uvedení kompletného mena, adresy, telefónneho čísla.

Reklamovanú vadu PRESNE a stručne popíšte!!!

3. Tovar môžete reklamovať:

- a) v mieste nákupu
VÝHODY: uplatnením reklamácie u predajcu Vaše starosti končia. Predajca v spolupráci s naším servisom ZDARMA organizuje odvoz tovaru, jeho opravu a skoré vrátenie späť.
NEVÝHODY: nutnosť osobnej návštevy predajne, termín vybavenia reklamácie býva dlhší.
- b) odoslaním reklamácie do servisu poštou/kuriérom
VÝHODY: pravdepodobnosť rýchlejšieho vybavenia reklamácie
NEVÝHODY: nutnosť úhrady poštovného
- c) osobným dovozom do servisu
Po dohodnutí so servisom.
VÝHODY: pravdepodobnosť okamžitej opravy
NEVÝHODY: vyššie prepravné a časové náklady

Po uplynutí 2 ročnej záručnej doby si zákazník opravu a všetky náklady s ňou spojené platí sám!

Servisné stredisko spoločnosti Einhell Slovakia s. r. o. posudzuje všetky reklamačné prípady prísne v súlade s platnými zákonmi a predpismi. Zákonná záruka sa vzťahuje výhradne na presne vymedzený typ závad (menovité závady materiálu, výrobné závady alebo závady vzniknuté v dôsledku týchto závad).

Najčastejšie prípady nesprávneho uplatnenia reklamácie, na ktoré sa záruka výrobcu nevzťahuje:

- opotrebenie funkčných častí výrobku v dôsledku ich používania
- preukázateľné neodborné používanie výrobku (v rozpore s návodom k obsluhu)
- svojvoľné úpravy stroja (neautorizovaný zásah do konštrukcie stroja)
- mechanické poškodenie vzniknuté v dôsledku neopatrnej manipulácie
- prevádzka stroja v nevhodných klimatických podmienkach alebo prostredí