

Reklamačný poriadok

1. Základné údaje

Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri uplatnení reklamácie služieb, dielov a iného tovaru predávaného alebo poskytovaného spoločnosťou:

SOLENODON s.r.o.

Podlavická cesta 3671/41

974 09 Banská Bystrica

IČO: 36639109

DIČ / IČ DPH: SK2022031484

Prevádzkovateľ vystupuje pod značkou VstrekyBB.

Zapísaný v ORSR: Obchodný register Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sro, vložka č. 10569/S

Telefón: +421 951 929 409

E-mail: info@vstrekybb.sk

Reklamačný poriadok sa vzťahuje na testovanie, diagnostiku, čistenie, repas a opravu vstrekočav, ako aj na dodané náhradné diely, repasované vstrekočave, nové vstrekočave a iný predávaný tovar.

2. Záruka na repasované vstrekočave, nové vstrekočave a iný tovar

Na repasované vstrekočave poskytujeme záruku 12 mesiacov odo dňa prevzatia repasovaného vstrekočava zákazníkom. Táto záruka platí pre spotrebiteľov aj pre zákazníkov, ktorí nekonajú ako spotrebiteľia, ak nebolo písomne dohodnuté inak.

Záruka na repasované vstrekočave sa vzťahuje iba na mechanickú časť vstrekočava, ktorá bola predmetom repas alebo opravy.

Záruka sa nevzťahuje na elektronickú časť vstrekočava, ktorú neopravujeme.

Na nové vstrekočave a iný nový tovar poskytujeme spotrebiteľovi záruku 24 mesiacov odo dňa prevzatia.

Pri zákazníkoch, ktorí nekonajú ako spotrebiteľia, najmä pri firmách, živnostníkoch a autoservisoch, sa záruka a zodpovednosť za vady pri vstrekočavoch, náhradných dieloch a inom tovare riadi príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka, týmto reklamačným poriadkom, dohodnutými obchodnými podmienkami, prípadne podmienkami výrobcu alebo dodávateľa.

Záruka sa vzťahuje na vady, ktoré vznikli v dôsledku nesprávne vykonanej opravy, vadného dielu použitého pri oprave alebo nesprávnej funkcie repasovanej mechanickej časti vstrekovača pri dodržaní montážnych a prevádzkových podmienok.

Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené nesprávnou montážou, znečisteným palivovým systémom, nekvalitným palivom, kovovými pilinami v palivovej sústave, vodou v palive, nesprávnym skladovaním, mechanickým poškodením, neoprávneným zásahom alebo použitím vstrekovača v rozpore s jeho určením.

3. Záruka na testovanie vstrekovačov

Testovanie vstrekovačov je diagnostická služba. Výsledok testu vychádza zo stavu vstrekovača v čase testovania.

Na samotné testovanie sa nevzťahuje záruka na budúcu funkčnosť vstrekovača, ak nebol vykonaný jeho repas alebo oprava. Test potvrdzuje stav vstrekovača v čase vykonania skúšky.

K testu zákazník dostane výstupný protokol s nameranými hodnotami.

4. Podmienky uznania reklamácie

Reklamovaný vstrekovač musí byť pri uplatnení reklamácie podľa možnosti kompletný, nerozoberaný treťou osobou a bez mechanického poškodenia spôsobeného neodborným zásahom. Pri reklamácií repasovaného alebo montovaného vstrekovača je pre posúdenie reklamácie potrebné preukázať odbornú montáž osobou odborne spôsobilou, najmä ak môže mať spôsob montáže vplyv na vznik reklamovanej vady.

Pri reklamácií zákazník predloží alebo doloží najmä:

- doklad o zaplatení alebo faktúru,
- výstupný protokol, ak bol vystavený,
- reklamovaný vstrekovač, diel alebo tovar,
- stručný popis závady,
- údaje o vozidle: ŠPZ alebo VIN,
- doklad o odbornej montáži.

Z dokladu o odbornej montáži musí byť zrejmé, aké úkony boli vykonané, dátum montáže, stav kilometrov pri montáži a či boli dodržané postupy výrobcu vozidla, vstrekovača alebo dodaného dielu.

Pri reklamácii odporúčame dodať aj informáciu, či bol vstrekovač po montáži správne nakódovaný v riadiacej jednotke vozidla.

5. Kedy reklamácia nemusí byť uznaná

Reklamácia nemusí byť uznaná najmä v týchto prípadoch:

- vstrekovač bol namontovaný neodborne alebo osobou bez odbornej spôsobilosti,
 - neboli dodržané montážne, servisné alebo prevádzkové postupy výrobcu vozidla, vstrekovača alebo dodaného dielu,
 - vstrekovač nebol po repase správne nakódovaný,
 - vstrekovač bol namontovaný do iného vozidla bez nakódovania,
 - v palivovej sústave boli nečistoty, kovové piliny alebo voda,
 - bolo použité nekvalitné alebo kontaminované palivo,
 - palivový systém nebol pred montážou vyčistený,
 - nebol vymenený palivový filter,
 - vstrekovač bol mechanicky poškodený,
 - vstrekovač bol rozoberaný alebo upravovaný inou osobou,
 - závada vznikla na inom diele vozidla, nie na repasovanom vstrekovači,
 - zákazník používal vozidlo aj po prejavení závady a tým spôsobil ďalšie poškodenie.
-

6. Postup pri reklamácii

Reklamáciu je možné podať osobne na mieste príjmu a výdaja objednávok:

VstrekyBB

Zvolenská cesta 165

974 05 Banská Bystrica

Reklamáciu je možné podať aj písomne na adresu spoločnosti:

SOLENODON s.r.o.

Podlavická cesta 3671/41

974 09 Banská Bystrica

Prípadne nás môže zákazník najskôr kontaktovať telefonicky alebo e-mailom.

Pri uplatnení reklamácie zákazník uvedie najmä:

- meno a priezvisko alebo názov firmy,
- telefónne číslo,
- e-mail,
- číslo faktúry alebo dokladu,
- ŠPZ, VIN alebo číslo vstrekočača,
- popis závady,
- dátum montáže vstrekočača,
- doklad o odbornej montáži.

Z dokladu o odbornej montáži musí byť zrejmé, aké úkony boli vykonané, dátum montáže, stav kilometrov pri montáži a či boli dodržané postupy výrobcu vozidla, vstrekočača alebo dodaného dielu.

Po prijatí reklamácie reklamovaný vstrekočač, diel alebo tovar skontrolujeme, otestujeme a posúdime dôvod reklamácie. V prípade potreby môže byť reklamovaný diel alebo tovar zaslaný na posúdenie dodávateľovi.

7. Lehota na vybavenie reklamácie

Reklamácie vybavujeme bez zbytočného odkladu.

Pri spotrebiteľoch bezodkladne vystavíme písomné potvrdenie o vytknutí vady, v ktorom uvedieme lehotu, v ktorej vadu odstránime alebo reklamáciu vybavíme.

Ak ide o reklamáciu služby, lehota na vybavenie reklamácie pri spotrebiteľovi nepresiahne 30 dní odo dňa vytknutia vady služby.

Ak ide o reklamáciu tovaru alebo dodaného dielu, reklamácia bude vybavená v primeranej lehote potrebnej na posúdenie vady a opravu alebo výmenu veci. Táto lehota spravidla nepresiahne 30 dní odo dňa vytknutia vady, ak neexistuje objektívny dôvod, ktorý nemôžeme ovplyvniť.

Ak je potrebné odborné posúdenie, dodatočné testovanie, preverenie montážnych podmienok alebo posúdenie dodávateľom, zákazníka o tom informujeme.

8. Spôsob vybavenia reklamácie

Reklamácia môže byť vybavená jedným z týchto spôsobov:

- opravou vstrekoča, dielu alebo tovaru,
- opätovným nastavením alebo testovaním,
- výmenou chybného dielu,
- výmenou vstrekoča, dielu alebo tovaru,
- primeranou zľavou,
- vrátením zaplatenej sumy,
- zamietnutím reklamácie s odôvodnením.

O výsledku reklamácie zákazníka informujeme telefonicky, e-mailom alebo osobne.

Ak reklamáciu zamietneme alebo odmietneme zodpovednosť za vadu, spotrebiteľovi písomne oznámime dôvody zamietnutia alebo odmietnutia zodpovednosti za vadu.

9. Náklady na dopravu

Ak je reklamácia uznaná ako oprávnená, náklady spojené s odstránením vady znáša poskytovateľ služby alebo predávajúci.

Pri spotrebiteľovi tým nie je dotknuté právo na náhradu účelne vynaložených nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s vytknutím vady, ak za vadu zodpovedáme.

Dodatočné náklady, najmä náklady na demontáž, montáž alebo vybratie vstrekoča v inom servise, nehradíme automaticky. Zákazník je povinný takéto náklady vopred konzultovať s VstrekyBB, ak je to vzhľadom na okolnosti možné.

Takéto náklady môžu byť uhradené iba pri uznanej reklamacii, ak sú nevyhnutné, primerané, preukázané dokladom, napríklad faktúrou, a priamo súvisia s vadou, za ktorú zodpovedáme.

Ak zákazník dodatočné náklady vopred nekonzultuje alebo neodsúhlasí s VstrekyBB, ich náhrada nemusí byť uznaná, najmä ak neboli nevyhnutné, primerané alebo priamo nesúviseli s reklamovanou vadou.

Ak je reklamácia neoprávnená, náklady na dopravu, demontáž, montáž, dodatočné testovanie alebo opätovné zaslanie vstrekoča môže znášať zákazník. O prípadných nákladoch bude zákazník informovaný vopred.

10. Povinnosti zákazníka po repase

Pre správnu funkciu repasovaného vstrekovača je zákazník alebo servis vykonávajúci montáž povinný zabezpečiť odbornú montáž osobou odborne spôsobilou a dodržať najmä tieto zásady:

- pred montážou skontrolovať a vyčistiť palivový systém,
- vymeniť palivový filter,
- použiť čisté palivo,
- zabrániť vniknutiu nečistôt do vstrekovača,
- namontovať vstrekovač odborne, osobou odborne spôsobilou,
- dodržať správne ťahovacie momenty,
- v prípade potreby zadať nový kód vstrekovača do riadiacej jednotky,
- pri zmene pozície vstrekovača vykonať prekódovanie.

Ak sa vstrekovač nevráti do pôvodnej pozície alebo sa montuje do iného vozidla, je potrebné vykonať prekódovanie. Ak je pôvodný kód neplatný, je potrebné použiť nový vygenerovaný kód.

11. Neoprávnené zásahy a neodborná montáž

Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré boli spôsobené tým, že bol vstrekovač po odovzdaní zákazníkovi rozobratý, upravovaný, poškodený alebo opravovaný inou osobou bez nášho súhlasu.

Vstrekovače sú určené výhradne na odbornú montáž osobou odborne spôsobilou. V prípade neodbornej montáže, nesprávneho postupu pri montáži, použitia nesprávneho náradia, nedodržania montážnych predpisov alebo poškodenia vstrekovača pri montáži nemusí byť reklamácia uznaná, ak tieto skutočnosti mohli mať vplyv na vznik reklamovanej vady.

Záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré vznikli v dôsledku odstránenia alebo poškodenia identifikačných označení, plomb alebo prvkov, podľa ktorých je možné overiť pôvod a stav vstrekovača.

12. Použité náhradné diely

Pri opravách primárne používame originálne náhradné diely.

Ak originálne diely nie sú dostupné, môžu byť použité overené neoriginálne diely, s ktorými máme skúsenosť a ktoré sú vhodné pre daný typ opravy.

13. Zodpovednosť za ostatné časti vozidla a použitie tovaru

Záruka sa vzťahuje iba na nami vykonanú službu alebo na nami repasovanú mechanickú časť vstrekača.

Nenesieme zodpovednosť za vady spôsobené inými časťami vozidla, najmä vysokotlakovým čerpadlom, palivovou nádržou, palivovým filtrom, riadiacou jednotkou, elektroinštaláciou, motorom alebo znečistenou palivovou sústavou.

Pri inom predávanom tovare nenesieme zodpovednosť za vady spôsobené nesprávnou montážou, nesprávnym použitím, použitím v rozpore s určením výrobku, neodborným zásahom, mechanickým poškodením, bežným opotrebením alebo poškodením spôsobeným inou časťou vozidla či zariadenia.

14. Reklamácia pri firemných zákazníkoch a autoservisoch

Pri zákazníkoch, ktorí konajú v rámci svojej podnikateľskej činnosti, najmä pri firmách, živnostníkoch a autoservisoch, sa reklamácia posudzuje podľa príslušných ustanovení Obchodného zákonníka, tohto reklamačného poriadku a dohodnutých obchodných podmienok.

Na repasované vstrekače poskytujeme týmto zákazníkovi záruku 12 mesiacov, ak nebolo písomne dohodnuté inak.

Autoservis je povinný pri reklamácií doložiť základné údaje o vozidle, montáži a prejave závady vrátane dokladu o odbornej montáži, napríklad faktúry, počtu kilometrov pri montáži a počtu kilometrov pri vzniku poruchy.

15. Záverečné ustanovenia

Tento reklamačný poriadok je platný a účinný od 1. 1. 2023.

Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo reklamačný poriadok upraviť, pričom pre konkrétnu zákazku platí reklamačný poriadok účinný v čase prevzatia služby alebo dielu.

Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa vyplývajúce z platných právnych predpisov.

Spotrebiteľ má právo obrátiť sa na príslušný orgán alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ak nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva.

Tento reklamačný poriadok je dostupný na webovej stránke prevádzkovateľa.

Krátka verzia na web pod formulár

Reklamáciu je možné podať osobne na mieste príjmu a výdaja objednávok VstrekyBB, Zvolenská cesta 165, 974 05 Banská Bystrica, písomne na adrese spoločnosti SOLENODON s.r.o., Podlavická cesta 3671/41, 974 09 Banská Bystrica, telefonicky na čísle +421 951 929 409 alebo e-mailom na info@vstrekybb.sk.

Na repasované vstrekače poskytujeme záruku 12 mesiacov. Táto záruka platí pre spotrebiteľov aj pre zákazníkov, ktorí nekonajú ako spotrebiteľia, ak nebolo písomne dohodnuté inak.

Záruka na repasované vstrekače sa vzťahuje iba na mechanickú časť vstrekača, ktorá bola predmetom repasu alebo opravy. Na elektronickú časť vstrekača, ktorú neopravujeme, sa záruka nevzťahuje.

Na nové vstrekače a iný nový tovar poskytujeme spotrebiteľovi záruku 24 mesiacov odo dňa prevzatia.

Záruka sa nevzťahuje na vady spôsobené nesprávnou alebo neodbornou montážou, montážou osobou bez odbornej spôsobilosti, nedodržaním montážnych, servisných alebo prevádzkových postupov výrobcu vozidla, vstrekača alebo dodaného dielu, nevyčisteným palivovým systémom, kontaminovaným palivom, kovovými pilinami, vodou v palive, neodborným zásahom alebo nesprávnym kódovaním vstrekača.

Dodatočné náklady, najmä náklady na demontáž, montáž alebo vybratie vstrekača v inom servise, nehradíme automaticky. Môžu byť uhradené iba pri uznanej reklamácií, ak sú nevyhnutné, primerané, preukázané dokladom a priamo súvisia s vadou, za ktorú zodpovedáme. Zákazník je povinný takéto náklady vopred konzultovať s VstrekyBB, ak je to vzhľadom na okolnosti možné.

Tým nie sú dotknuté zákonné práva spotrebiteľa.