

SERVISNÍ PODMÍNKY

společnosti CIBET platné od 1.1.2014 pro záruční opravy elektrického ručního nářadí značek Bosch, Hitachi, AEG, Milwaukee, Ryobi, Makita

Bez splnění následujících podmínek nelze zajistit záruční servis. Současně nelze zajistit záruční servis u strojů, které nemají štítek s čitelným výrobním číslem.

Reklamační řád a Reklamační protokol je umístěn a je možno si jej vytisknout na www.cibet.cz

ZÁRUČNÍ SERVIS:

1. Stroj musí být zaslán do servisu kompletní, např.:

- u pil vč. řetězu, lišty a kotouče
- u bateriových strojů vč. nabíječky a baterií
- u kladiv vč. upínacích hlavic
- u tlakových myček vč. hadic, pistole a trysky apod.

2. Ke stroji musí být přiložen řádně vyplněný záruční list nebo pokladní doklad s výrobním číslem stroje (podle podmínek jednotlivých značek) a stroj musí být opatřen originálním štítkem s výrobním číslem.

3. Ke stroji musí být přiložen současně vyplněný reklamační protokol s popisem závady.

4. Do pěti pracovních dnů od doručení do servisu bude určeno, je-li reklamáce uznána jako oprávněná či nikoliv.

5. V případě, že reklamáce není uznána, je zákazník seznámen s cenou opravy a dále bude postupováno podle podmínek pozáručního servisu.

6. Záruční oprava je zapsána do záručního listu a záruční doba je prodloužena o dobu trvání záruční opravy.

7. Stroj musí být vyčištěn, v případě znečištěného stroje může být účtováno čištění.

POZÁRUČNÍ SERVIS:

1. Stroj musí být zaslán do servisu kompletní, např.:

- u pil vč. řetězu, lišty a kotouče
- u bateriových strojů vč. nabíječky a baterií
- u kladiv vč. upínacích hlavic
- u tlakových myček vč. hadic, pistole a trysky apod.

2. Ke stroji musí být přiložen vyplněný reklamační protokol s popisem závady.

3. Bude-li cena opravy do 30% z aktuální ceníkové ceny nového stroje, oprava bude provedena bez předchozího upozornění automaticky. Přesáhne-li cena opravy 30% z aktuální ceníkové ceny nového stroje, zákazník ji musí písemně odsouhlasit, pokud není v servisním protokolu uvedena jiná konkrétní částka.

4. V případě, že oprava není realizována (např.: na přání zákazníka, nedostupnost náhradních dílů u starých či neznačkových strojů), zákazník zaplatí za servisní práce spojené se zjištěním poškození stroje a manipulační poplatek ve výši:

- u strojů s aktuální ceníkovou cenou:

do 10.000,- Kč bez DPH = 200,- Kč. bez DPH

nad 10.000,- Kč bez DPH = 400,- Kč. bez DPH

5. K opravenému stroji nebudou vráceny měněné díly, pokud si je zákazník nevyžádá předem v servisním protokolu

6. Nevyzvedne-li si zákazník do 30 dnů od upozornění opravu, bude účtováno skladné Kč 20,- bez DPH / den.

Veškeré opravy uvedených značek provádí servisní oddělení firmy CIBET.

U záručních oprav lze využít pro úsporu času následující postup u jednotlivých značek.



U reklamovaného stroje musí být doložen doklad o nákupu, na kterém je vypsáno výrobní číslo stroje. Současně vyplní prodejce i reklamační protokol s popisem závady a uvede na sebe spojení (telefon, email). Pokud je stroj registrován na prodlouženou záruku, musí být kopie registrace zaslána společně se strojem. V případě záruční opravy si prodejce vyplní Formulář objednávky přepravy (zdarma), který najde na www.bosch-professional.com a odešle přímo do servisu Bosch. Bosch pošle přepravní službu a zdarma stroj vyzvedne a po opravě doručí. V případě neuznané záruky řeší servis Bosch závadu přímo s prodejcem.

HITACHI
Inspire the Next

U reklamovaného stroje musí být doložen doklad o nákupu a řádně vyplněný a orazítovaný záruční list Hitachi. Současně vyplní prodejce i reklamační protokol s popisem závady a uvede na sebe spojení (telefon, email). V případě záruční opravy prodejce zavolá do společnosti **Hitachi tel: 547 422 660** a nahlásí záruční opravu a svoji adresu. Hitachi pošle přepravní službu a zdarma stroj vyzvedne a po opravě doručí. V případě neuznané záruky řeší Hitachi závadu přímo s prodejcem.



U reklamovaného stroje musí být doložen doklad o nákupu a řádně vyplněný a orazítkovaný záruční list (ZL je obsažen v oboustranném sešitu "Záruka/Bezpečnostní pokyny", který je součástí stroje). Současně vyplní prodejce i reklamační protokol s popisem závady a uvede na sebe spojení (telefon, email). V případě záruční opravy oznámí vše neprodleně na servisní oddělení firmy CIBET (servis@cibet.cz), které obratem pošle přepravenku na dopravu. Po opravě bude stroj zdarma zaslán prodejci na uvedenou adresu.



U reklamovaného stroje musí být doložen doklad o prodeji zákazníkovi a řádně vyplněný a orazítkovaný záruční list. Současně vyplní prodejce i reklamační protokol s popisem závady a uvede na sebe spojení (email). V případě záruční opravy oznámí vše neprodleně na servisní oddělení firmy CIBET (servis@cibet.cz), které následně zajistí vyzvednutí stroje. Po opravě bude stroj zdarma zaslán prodejci zpět na uvedenou adresu. V případě neuznané záruky bude prodejce neprodleně informován na jím uvedený email. Veškeré informace jsou podávány výhradně emailem, nikoliv telefonicky.

Stroje Makita zakoupené od roku 2014

U strojů Makita zakoupených prodejcem v roce 2014 a později musí být doložen doklad o prodeji zákazníkovi, na kterém je vypsáno výrobní číslo stroje (v případě aku náradí i označení a výrobní číslo aku článků). Současně vyplní prodejce reklamační protokol s popisem závady a uvede na sebe spojení (email).

V případě záruční opravy oznámí vše neprodleně na servisní oddělení firmy CIBET (servis@cibet.cz), které obratem zajistí vyzvednutí stroje. Po opravě bude stroj zdarma zaslán prodejci na uvedenou adresu. V případě neuznané záruky bude prodejce neprodleně informován na jím uvedený email. Veškeré informace jsou podávány výhradně emailem, nikoliv telefonicky.

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti František Kubera - CIBET (dále jen „Cibet“) na elektrické ruční nářadí značek Bosch, Hitachi, AEG, Milwaukee, Ryobi, Makita

1. Na výrobky značky Bosch, Hitachi, AEG, Milwaukee, Ryobi, Makita je poskytnuta záruka v následujícím rozsahu:

BOSCH:

- záruka na stroje v délce 24 měsíců v případě spotřebitele, v případě registrace 36 měsíců
- záruka na stroje v délce 12 měsíců v případě podnikatele, v případě registrace 36 měsíců
- záruka na aku články v délce 12 měsíců, na aku články Li-Ion 24 měsíců

HITACHI:

- záruka na stroje v délce 24 měsíců
- záruka na aku články v délce 6 měsíců, na aku články 4,0 a 5,0Ah Li-ion v délce 36 měsíců

AEG, MILWAUKEE:

- záruka na stroje v délce 24 měsíců v případě spotřebitele, v případě registrace 36 měsíců
- záruka na stroje v délce 12 měsíců v případě podnikatele, v případě registrace 36 měsíců
- záruka na aku články, nabíječky v délce 12 měsíců

MAKITA:

- záruka na stroje v délce 24 měsíců
- záruka na aku články v délce 6 měsíců

RYOBI:

- záruka na stroje v délce 24 měsíců v případě spotřebitele
- záruka na stroje v délce 12 měsíců v případě podnikatele
- záruka na aku články, nabíječky v délce 12 měsíců

Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá s námi smlouvu nebo s námi jinak jedná.

Podnikatelem je ten, kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku. Za podnikatele je považován mj. pro účely ochrany spotřebitele také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

2. Záruka se vztahuje na vady výrobku, které se objeví v průběhu záruční doby a které nebyly v době koupi výrobku zjevné, či které nebyly kupujícím známé.

3. Záruka se nevztahuje na:

- opotřebením výrobku běžným užíváním nebo zničením výrobku jeho přetěžováním
- neodbornou manipulací s výrobkem a zanedbanou péčí o výrobek
- zásahem cizí osoby do stroje

- používáním neoriginálního a nevhodného příslušenství
- používáním stroje pro jiné účely, než pro které je určen
- nedodržením pokynů uvedených v návodu k použití stroje
- pokles kapacity baterií
- vady způsobené mechanickým poškozením

4. Objeví-li se na výrobku vada, na niž se záruka vztahuje, je kupující povinen uplatnit případnou reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění vady.

5. Kupující může reklamaci uplatnit přímo ve společnosti Cibet nebo u prodejce, u něhož si předmětný výrobek zakoupil.

6. Reklamaci lze uplatnit pouze na výrobky, které do ČR dovezla nebo distribuuje firma Cibet, a které kupující zakoupil u prodejce této společnosti nebo přímo ve společnosti Cibet. Na výrobky neuvedené v předchozí větě společnost Cibet záruku neposkytuje. Kupující může reklamaci uplatnit pouze u prodávajícího, u něhož příslušný výrobek zakoupil.

7. Při uplatnění reklamace je kupující povinen předložit:

- vadný výrobek označený výrobním číslem
- doklad o koupi výrobku, z něhož je patrné datum koupě výrobku
- vyplněný a potvrzený záruční list prodejcem, který výrobek prodal nebo doklad o nákupu s vypsaným výrobním číslem stroje (dle podmínek jednotlivých značek)

8. Výrobní číslo uvedené v záručním listu nebo na pokladním dokladu musí souhlasit s výrobním číslem vyznačeným přímo na výrobku. Nebude-li číslo vyznačené přímo na výrobku v době uplatnění reklamace čitelné či bude-li chybět, reklamace bude zamítnuta.

9. Společnost Cibet či prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, není povinen přijmout k vyřízení reklamace výrobek, nepředá-li jej kupující se všemi součástmi a příslušenstvím.

10. Přesné označení vytýkaných vad a specifikaci práv, která kupující uplatňuje, je třeba společnosti Cibet či prodejci, u něhož je reklamace uplatněna, sdělit hned na počátku při uplatnění reklamace, nejpozději před předáním reklamovaného předmětu společnosti Cibet či prodejci, u něhož je reklamace uplatněna.

11. Je-li reklamace uplatněna přímo ve společnosti Cibet, společnost Cibet po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného výrobku

- uzná reklamaci jako oprávněnou a bez zbytečného prodlení ji vyřídí
- odmítne reklamaci jako neoprávněnou a do 7 pracovních dnů reklamovaný předmět kupujícímu vrátí
- přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodlení vyřízena, nebo bude odmítnuta. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví Cibet písemný doklad. O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) vyrozumí kupujícího Cibet výhradně elektronickou poštou na kupujícím uvedený email.

12. V případě, že výrobek má vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady.

13. V případě, že výrobek má vadu, kterou nelze odstranit, a která brání řádnému užívání jako výrobku bezvadného, a nebo jedná-li se o vady sice odstranitelné, pro jejichž opakovaný výskyt nebo větší počet však kupující nemůže výrobek řádně užívat, má kupující právo na výměnu výrobku nebo na odstoupení od smlouvy.

14. O možnosti převzít reklamovaný předmět z reklamačního řízení (jak v případě kladně vyřízené reklamace, tak v případě odmítnutí reklamace jako neoprávněné) vyrozumí společnost Cibet či prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, kupujícího elektronickou poštou.

15. Reklamovaný výrobek vydá Cibet či prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, po vyřízení reklamace pouze při předložení originálu potvrzení o převzetí výrobku k reklamaci.

16. Kupující je povinen si reklamovaný výrobek vyzvednout do jednoho měsíce po termínu vyřízení reklamace nebo po vyrozumění ze strany společnosti Cibet či prodejce, u něhož byla reklamace uplatněna, dle bodu 14. Po uplynutí této lhůty je Cibet či prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, oprávněna požadovat poplatek za uskladnění výrobku. V případě, že si kupující výrobek nevyzvedne ve lhůtě šesti (6) měsíců od doby, kdy byl povinen si výrobek vyzvednout, je Cibet či prodejce oprávněn výrobek prodat a z výtěžku uhradit náklady, které jim vznikly s uskladněním a prodejem výrobku.

17. Doba od uplatnění reklamace do doby, kdy si kupující výrobek z reklamačního řízení převezme, nejdéle však do doby, kdy je kupující povinen výrobek z reklamačního řízení převzít, se do záruční doby nepočítá. Cibet či prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, vystaví kupujícímu doklad o uplatnění reklamace, o výsledku reklamačního řízení a o délce jeho trvání.

18. V případě, že v rámci reklamačního řízení dojde k výměně výrobku za nový, běží záruční doba uvedená v záručním listě pro nový výrobek znovu od jeho převzetí.

19. V případě pozáruční opravy se na opravované části výrobku poskytuje záruka v délce 3 měsíců.

20. V případě neoprávněné reklamace má Cibet či prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, právo vyúčtovat kupujícímu částku odpovídající účelně vynaloženým nákladům na reklamační postup.

21. Je-li reklamace uplatněna u prodejce, u něhož předmětný výrobek kupující zakoupil, prodejce po prozkoumání předložených dokladů a zběžné prohlídce reklamovaného výrobku přijme reklamovaný předmět k odbornému posouzení společností Cibet, na základě jehož výsledků bude reklamace buďto uznána jako oprávněná a v rámci reklamačního řízení bez zbytečného prodlení vyřízena, nebo bude odmítnuta. O převzetí reklamovaného předmětu vystaví prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, písemný doklad. O způsobu vyřízení reklamace (uznání reklamace jako oprávněné nebo odmítnutí reklamace jako neoprávněné) vyrozumí kupujícího Cibet či prodejce, u něhož je reklamace uplatněna, elektronickou poštou.

Tento reklamační řád je platný od 1. 1. 2014 a ruší platnost předchozích reklamačních řádů. Tento reklamační řád je k dispozici v provozovně společnosti Cibet a jako dokument ke stažení na www.cibet.cz