

REKLAMAČNÍ ŘÁD

společnosti DIMER Engineering s.r.o.

Vážení zákazníci,

společnost **DIMER Engineering s.r.o.** ve snaze poskytovat zákazníkům co nejkvalitnější služby, prodává na našem trhu pouze zboží originální kvality od renomovaných tuzemských, evropských i světových výrobců těsnicích prvků a příslušenství k nim, vlastní výrobu a svoji sortimentní nabídku neustále plánovitě rozšiřuje.

Dojde-li i přesto k reklamaci na zakoupené zboží nebo poskytnutou službu ve společnosti **DIMER Engineering s.r.o.**, respektive na provozovně:

- Na Pohoří 43, 273 53 Hostouň

Postupujte, prosíme, dle následujících pokynů, aby reklamáce mohla být co nejdříve dořešena a uzavřena k Vaší spokojenosti.

Zákazník reklamaci uplatňuje v místě, kde bylo zboží zakoupeno!

1. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

1.1 Společnost **DIMER Engineering s.r.o.** odpovídá plně za vady prodaného zboží nebo za kvalitu poskytnutých služeb ve smyslu Občanského zákoníku 89/2012 Sb. a Zákona 634 / 1992 Sb. na ochranu spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

2. REKLAMACE NESHODNÝCH (VADNÝCH) PRODUKTŮ UPLATNĚNÁ ODBĚRATELEM

2.1 Každá reklamáce se uplatní na provozovně, kde bylo zboží zakoupeno a to současně s předložením prodejního dokladu vyhotoveného provozovnou společnosti **DIMER Engineering s.r.o.**

2.2 Uplatnění reklamáce nemá odkladný účinek na splatnost faktury, která musí být dodržena (v případě vystavení faktury na platbu nehotově).

2.3 Při reklamaci zákazník předloží vadné zboží, doklad o prodeji nebo dodací list a záruční list

2.4 Uplatňuje-li reklamaci zákazník, který u nás zakoupil zboží pro jiného zákazníka, předloží také reklamační zápis od zákazníka, který vadné zboží obdržel jako poslední.

- 2.5 Reklamací na zjevné vady zboží a kvantitativní reklamacie (na počet) je povinen zákazník uplatnit bez zbytečného odkladu nejpozději však do 5 pracovních dnů od převzetí dodávky. Reklamací na skryté vady nejpozději v době do uplynutí záruční nebo spotřební lhůty.
- 2.6 S každým zákazníkem zástupce společnosti sepíše Reklamační protokol (RP). Posoudí reklamovaný produkt a předloží zákazníkovi návrh na způsob řešení reklamacie. Souhlasí-li zákazník s předloženým návrhem, je reklamační řízení ukončeno podpisem zákazníka na Reklamačním protokolu a zápisem výsledku řízení do Knihy reklamací. V případech, kdy není možno reklamaci vyřešit okamžitě na místě (provozovně), kde byla uplatněna, převezme zástupce firmy reklamované produkty včetně příslušných dokladů k dořešení reklamacie, vyplní Záznam o neshodném produktu (ZNP) ve 2 vyhotoveních a Reklamační protokol ve 3 vyhotoveních. Na jedné kopii RP potvrdí zákazníkovi převzetí reklamovaných produktů a příslušných dokladů. Reklamované produkty včetně příslušných dokladů (originál RP a ZNP) odešle zástupce společnosti do skladu neshodných produktů. Kopii RP a ZNP si ponechá k založení. Dořešení reklamacie zajistí vedoucí provozovny, případně ve spolupráci s technickým ředitelem (TŘ). Po dobu řešení reklamacie jsou neshodné produkty uloženy ve skladu neshodných produktů. V případě neshody s navrženým řešením ze strany zákazníka vedoucí provozovny k řízení přizve manažera QMS (MQMS), případně TŘ. Výsledné řešení reklamacie oznámí vedoucí provozovny MQMS, který provede záznam do Knihy reklamací vzhledem k tomu, že Kniha reklamací a Kniha ZNP je uložena u MQMS a centrálně vedena.
- 2.7 Pokud jsou předmětem reklamacie produkty vyrobené společností **DIMER Engineering s.r.o.** nebo produkty vyrobené v rámci kooperace, musí být neshodné produkty uloženy do skladu provozovny a reklamaci řeší vedoucí provozovny ve spolupráci s TŘ nebo jím pověřeným pracovníkem. Další postup řešení reklamacie je stejný jako v bodu 2.6.
- 2.8 V případě uznání neshody zboží, služby, poskytne **DIMER Engineering s.r.o.** odběrateli dohodnuté plnění, popřípadě se dohodne na jiném způsobu, jak vzniklou ztrátu kompenzovat. Dohodnutý postup se zákazníkem uvede zástupce firmy do Reklamačního protokolu.
- 2.9 Společnost **DIMER Engineering s.r.o.** si vyhrazuje právo v případě reklamacie na vyrobené těsnění nebo prodané zboží, zabudované v technologických uzlech nebo celcích, průmyslových výrobcích, přizvání na účast při demontáži těsnění. V případě, že těsnění je demontováno bez její přímé účasti, nebo pověřeného zástupce, nelze uplatnit reklamaci. Práva se může společnost **DIMER Engineering s.r.o.** po vzájemném písemném objasnění stavu vzdát.

3. REKLAMACE NA DODACÍ LHŮTY

- 3.1 Společnost **DIMER Engineering s.r.o.** odpovídá za včasné splnění svých závazků vůči zákazníkovi. U zboží poptávaného nebo objednaného telefonicky, nemůžeme ručit za sdělené dodací lhůty, pokud tyto nebyly potvrzeny v dohodnuté písemné formě.

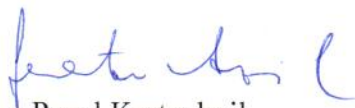
4. NEUZNÁNÍ REKLAMACE

- 4.1 Na pozdější reklamaci dodaného množství a zjevné vady kvality zboží, které bylo odběratelem osobně převzato, nelze brát zřetel.
- 4.2 Pokud se odbornou prohlídkou, prozkoumáním podkladů nebo jiným způsobem prokáže, že reklamovaná vada na zboží nespočívá v jeho kvalitě, ale na okolnostech, které nastaly po převzetí zboží zákazníkem, vyhrazuje si společnost **DIMER Engineering s.r.o.** takovou reklamaci neuznat.
- 4.3 V případě, kdy si zákazník dodá svůj materiál na výrobu těsnění, přebírá společnost **DIMER Engineering s.r.o.** odpovědnost pouze za požadované rozměry výrobku, nepřebírá však odpovědnost za užité vlastnosti materiálu.
- 4.4 V případě, kdy zákazníkovi bylo vydáno správné zboží dle jeho specifikace, a za zboží zaplatil a opustil prostory prodejny společnosti **DIMER Engineering s.r.o.**, nelze již akceptovat žádost o výměnu této položky. Důvodem je možnost snížení kvality zboží vnějším vlivem, který nemusí být zjevný na první pohled.

5. PLATNOST REKLAMAČNÍHO ŘÁDU

Tímto reklamačním řádem, platným ve společnosti **DIMER Engineering s.r.o.** se od 1.3.2017 ruší platnost Reklamačního řádu společnosti **DIMER Engineering s.r.o.** ze dne 20.12.2013.

V Praze dne: 22.2.2017



Pavel Kratochvil

.....

Ing. Pavel Kratochvil
jednatel společnosti
DIMER Engineering s.r.o.

Přílohy:

1. Reklamační protokol – vzor uložen na serveru DC1/EN ISO 9001/vzory formulářů/reklamace
2. Kniha reklamací – vzor uložen na serveru DC1/EN ISO 9001/vzory formulářů/reklamace
3. Záznam o neshodném produktu – vzor uložen na serveru DC1/EN ISO 9001/vzory formulářů/neshodný produkt