

Popis postupů pro řešení reklamací vadných nebo nesprávně dodaných produktů značky Samsung, dodávaných na trh společností Samsung Electronics Zrt., česká organizační složka, se sídlem Vyskočilova 1481/4, Praha 4 (dále jen „Samsung“).

Platí pro produkty IT elektroniky a spotřebního zboží (dále jen „IT“) distribuované společností Samsung - např.: monitory, faxy, tiskárny, mechaniky, MFP (multifunkční zařízení) a další. Neplatí pro mobilní telefony a CE.

Autorizovaná servisní střediska (dále jen „ASC“):

- Český servis, a.s.
- Dileris, a.s.

Kontaktní centrum:

- Samsung info-linka: 800-726 786 (4)
800-SAMSUNG
info@samsung.cz

Distributor: odběratel, který nakupuje produkty přímo od Samsungu
Prodejce: odběratel, který nakupuje výrobky od přímého distributora

I. ZÁRUČNÍ DOBA

monitory: 36 měsíců od data prodeje koncovému spotřebiteli

tiskárny, faxy, MFP: 24 měsíců od data prodeje koncovému spotřebiteli

tonery: 6 měsíců od data prodeje konečnému spotřebiteli nebo 9 měsíců od data výroby (datum výroby je zakódováno ve výrobním čísle)

inkoustové náplně do fototiskáren: 3 měsíce od data prodeje konečnému spotřebiteli nebo 6 měsíců od data výroby (datum výroby je zakódováno ve výrobním čísle)

II. PŘEDPRODEJNÍ REKLAMACE (DOA)

DEFINICE:

- a) výrobek, který ještě nebyl prodán koncovému spotřebiteli a který je vadný (vada zjištěná na prodejně, při instalaci u zákazníka apod.)
- b) výrobek, který byl prodán koncovému spotřebiteli a který je vadný a reklamovaný u prodejce do 3 dnů od data prodeje

ŘEŠENÍ PŘEDPRODEJNÍ REKLAMACE:

1. Řešení předprodejní reklamace opravou

Pokud to povaha výrobku a vady umožňuje dle definice bodu a), opravuje se v ASC.

U všech předprodejních reklamací je potřebné nejprve požádat o povolení předprodejní opravy (dále jen „PPO“) a to odesláním příslušného formuláře (příloha č. 1) na e-mailovou adresu info@samsung.cz (zákaznická infolinka Samsung).

Zákaznická infolinka přidělí očíslované PPO, které je potřebné dodat do ASC spolu s výrobkem na předprodejní opravu (viz příloha č. 2).

Žádat o povolení a zasílat výrobek do ASC na předprodejní reklamaci může prodejce nebo distributor.

Po předprodejní opravě se opravený výrobek vrátí zpět do prodeje.

2. Řešení předprodejní reklamace vrácením produktu

Pokud to povaha výrobku a vady neumožňuje dle definice bodu a) a bodu b), výrobek se neopravuje a předprodejní reklamace se řeší vratkou a následně vystavením dobropisu.



WORLDWIDE OLYMPIC PARTNER

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI SAMSUNG

Při splnění níže uvedených podmínek pro reklamaci může prodejce výrobek reklamovat v ASC.

Doklady potřebné k předprodejní reklamaci:

Výrobek podle bodu a)

- nevyplněný záruční list
- číslo nákupní faktury distributora od společnosti Samsung

Výrobek podle bodu b):

- nepotvrzený záruční list prodejcem pouze s uvedeným výrobním číslem nebo vyplněný záruční list
- faktura nebo účtenka prodejce
- reklamační protokol sepsaný mezi prodejcem a koncovým spotřebitelem, dle kterého je zřejmé, že spotřebitel výrobek reklamoval do 3 dnů od data prodeje
- číslo nákupní faktury distributora od společnosti Samsung

Prodejce doručí výrobek vykazující neshodu s veškerými potřebnými doklady bez zbytečného prodlení na vlastní náklady do ASC (dle bodu b) maximálně do 30 dnů od jeho výměny koncovému spotřebiteli).

Podmínky předprodejní reklamace:

- datum uplatnění reklamace v ASC nesmí být starší než 6 měsíců ode dne vystavení dodacího listu/faktury společností Samsung
- produkt musí být kompletní včetně příslušenství
- produkt musí být v originálním balení včetně igelitových obalů
- produkt nesmí jevit známky používání (prach, škrábance, opotřebení apod.)
- výrobní číslo na obalu se musí shodovat s výrobním číslem uvedeným na produktu
- štítek s výrobním číslem na přístroji musí být jasně čitelný a nepoškozený

Pokud není některá z těchto podmínek splněna, reklamace se nepovažuje za DOA reklamaci, ale za standardní záruční reklamaci.

V případě, že ASC uzná reklamaci jako DOA dle článku 2, vystaví a zašle distributorovi protokol o akceptování DOA reklamace (příloha č. 3).

Příslušnou část originálu protokolu zašle do společnosti Samsung. Společnost Samsung na základě tohoto servisního protokolu po jeho posouzení vystaví dobropis distributorovi.

Výrobek zůstává v ASC, neopravuje se a odesílá se minimálně jednou měsíčně nebo častěji dle potřeby do centrálního skladu dle pokynů společnosti Samsung.

V případě, že ASC neuzná reklamaci jako DOA, zašle výrobek spolu s odůvodněním zamítnutí reklamace prodejci zpět na jeho náklady.

III. STANDARDNÍ REKLAMACE V ZÁRUČNÍ DOBĚ

DEFINICE:

- c) výrobek, který byl prodán koncovému spotřebiteli a který je vadný a reklamovaný u prodejce, u kterého byl zakoupen, a to před uplynutím dané záruční doby
- d) výrobek, který byl prodán koncovému spotřebiteli a který je vadný a reklamovaný v ASC před uplynutím záruční doby

ŘEŠENÍ STANDARDNÍ REKLAMACE V ZÁRUČNÍ DOBĚ

Reklamace se řeší opravou.

Doklady potřebné k standardní reklamaci:

- řádně vyplněný záruční list
- doklad o koupi (faktura nebo účtenka prodejce, na které je uvedeno výrobní číslo výrobku)

Podmínky standardní reklamace:

- řádně vyplněný záruční list (v případě jeho ztráty či poškození lze na základě žádosti zaslané na Samsung servisní oddělení vystavit duplikát záručního listu na základě dokladu o koupi - faktura nebo účtenka, která obsahuje jednoznačnou vytištěnou identifikaci výrobku, např. výrobní číslo výrobku)
- produkt musí být kompletní včetně příslušenství
- štítek s výrobním číslem na přístroji musí být jasně čitelný a nepoškozený
- produkt musí splňovat podmínky uvedené na záručním listu produktu (viz příloha č. 4)

Odesílání výrobků k reklamaci:

Výrobek podle bodu c):

Koncový zákazník doručí výrobek na vlastní náklady spolu s potřebnými doklady k prodejci.

Prodejce doručí výrobek spolu s veškerými potřebnými doklady do ASC na vlastní náklady nebo na náklady ASC v závislosti na typu reklamovaného produktu (přesné informace, kterých produktů se případný svoz na náklady ASC týká, mají servisní střediska).

Po opravě doručí ASC na své náklady výrobek prodejci.

Výrobek podle bodu d):

Koncový zákazník doručí výrobek spolu s veškerými potřebnými doklady do ASC na vlastní náklady nebo na náklady ASC v závislosti na typu reklamovaného produktu (přesné informace, kterých produktů se případný svoz na náklady ASC týká, mají servisní střediska).

Po opravě si koncový zákazník vyzvedne výrobek v ASC.

IV. OPĚTOVNÝ VÝSKYT VADY PO OPRAVĚ V ZÁRUČNÍ DOBĚ (DAP) **(OPAKOVANÁ ZÁVADA)**

DEFINICE:

- e) výrobek, na kterém se vyskytla v rámci záruční doby třetí stejná vada (prokázaná, doložená)
- f) výrobek, na kterém se vyskytla v rámci záruční doby čtvrtá různá vada (prokázaná, doložená) (netýká se výskytu vad u příslušenství, ale pouze vad u výrobku)

ŘEŠENÍ REKLAMACE:

Reklamační se řeší odstoupením koncového zákazníka od smlouvy nebo výměnou výrobku za nový u prodejce. Koncový zákazník musí při předání vadného výrobku na reklamaci u prodejce, u kterého výrobek zakoupil, nebo v ASC, písemně a jasně projevít svůj požadavek na odstoupení od kupní smlouvy. Pokud tak neučiní, má se za to, že souhlasí s další opravou, i když by tato byla nad rámec počtu oprav uvedených v definici bodu IV.

ASC výrobek posoudí a v případě potvrzení uvedené závady vystaví zákazníkovi RMA doklad (viz příloha č. 5), potvrzující nárok koncového spotřebitele na výměnu výrobku nebo vrácení kupní částky. Doklad má 3 listy, z toho 2 obdrží zákazník (bílé a modré barvy). S těmito listy se zákazník obrátí na prodejce.

Na základě RMA dokladu prodejce dořeší reklamaci se spotřebitelem dle jeho požadavku. Způsob vyřízení reklamací vyznačí v příslušné (pravé) části dokladu (viz příloha č. 6). List dokladu modré barvy zůstává u prodejce a bílý list odešle svému distributorovi a tím u něj uplatní svůj nárok na dobropis. Neúplně, nesprávně nebo nečitelně vyplněný doklad ze strany prodejce nebude akceptován a reklamační bude zamítnuta. Následně distributor zašle (nejpozději do 30 dnů od data vystavení) ten samý (bílý list) RMA doklad do společnosti Samsung a tím uplatní svůj nárok na dobropis.

Vadný výrobek zůstává v ASC.

V. VÝROBEK NEOPRAVENÝ V ZÁKONEM STANOVENÉ LHŮTĚ (DAP)

DEFINICE:

- g) výrobek, u kterého koncový zákazník uplatnil řádně reklamaci v záruční době (viz bod III.) a ASC nedodrželo zákonem stanovenou lhůtu k vyřízení opravy – 30 dní

ŘEŠENÍ REKLAMACE:

Reklamacie se řeší odstoupením koncového zákazníka od smlouvy nebo výměnou výrobku za nový u prodejce. Koncový zákazník musí při předání vadného výrobku na reklamaci u prodejce, u kterého výrobek zakoupil, nebo v ASC, písemně a jasně projevit svůj požadavek na odstoupení od kupní smlouvy. Pokud tak neučiní, má se za to, že souhlasí s další opravou, i když by tato byla nad rámec počtu oprav uvedených v definici bodu IV.

ASC výrobek posoudí a v případě potvrzení uvedené závady vystaví zákazníkovi RMA doklad (viz příloha č. 5), potvrzující nárok koncového spotřebitele na výměnu výrobku nebo vrácení kupní částky. Doklad má 3 listy, z toho 2 obdrží zákazník (bílé a modré barvy). S těmito listy se zákazník obrátí na prodejce.

Na základě RMA dokladu prodejce dořeší reklamaci se spotřebitelem dle jeho požadavku. Způsob vyřízení reklamacie vyznačí v příslušné (pravé) části dokladu (viz příloha č. 6). List dokladu modré barvy zůstává u prodejce a bílý list odešle svému distributorovi a tím u něj uplatní svůj nárok na dobropis. Neúplně, nesprávně nebo nečitelně vyplněný doklad ze strany prodejce nebude akceptován a reklamacie bude zamítnuta. Následně distributor zašle (nejpozději do 30 dnů od data vystavení) ten samý (bílý list) RMA doklad do společnosti Samsung a tím uplatní svůj nárok na dobropis.

Vadný výrobek zůstává v ASC.

VI. GARANCE NULOVÝCH VADNÝCH BODŮ NA MONITORECH (ZERO PIXEL)

Společnost Samsung garantuje nad rámec platné normy nulový počet vadných bodů v případě, že koncový zákazník uplatní reklamaci produktu s výskytem vadného/vadných pixelů do tří pracovních dnů od zakoupení monitoru.

Pokud se na monitoru vyskytne minimálně jeden vadný bod při prodeji koncovému zákazníkovi nebo do tří pracovních dnů od data nákupu monitoru koncovým zákazníkem, považuje se toto za vadu a vadný monitor prodejce zákazníkovi, po řádném ověření výskytu vadného pixelu, vymění za bezvadný a dále postupuje podle odstavce II.

Pokud zákazník reklamuje vadné body (pixely nebo subpixely) po uplynutí 3 pracovních dnů od data zakoupení, nevztahuje se již na tuto reklamaci automatická výměna výrobku prodejcem.

V tomto případě se reklamacie posuzuje již dle příslušných technických norem (ISO – 13406-2) a dále se řídí všeobecnými záručními podmínkami - postup je dán podle bodu III.

V Praze, dne 1. dubna 2008

David Mrzena
C/S Manager
SAMSUNG Zrt.,
česká organizační složka

Příloha č. 1 - „Žádost o povolení předprodejní opravy“



ŽÁDOST O POVOLENÍ PŘEDPRODEJNÍ OPRAVY

Žádáme o povolení předprodejní opravy přístroje:

Modelový kód (včetně znaků za lomítkem např. /XEH):

.....

Výrobní číslo (opsané z výrobku, včetně koncového kontrolního znaku):

.....

Prodejce (název firmy, adresa):

.....

Stručný popis závady:

.....

.....

V, dne
.....
podpis a razítko prodejce

Vyplněnou žádost zašlete prostřednictvím emailu na adresu info@samsung.cz
Po jejím schválení obdržíte písemné povolení, které je potřebné předložit autorizovanému
servisnímu středisku spolu s výrobkem. Bez tohoto povolení nelze předprodejní opravu provést.

Syba_CZ_service_repair_authorization_request



WORLDWIDE OLYMPIC PARTNER

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI SAMSUNG

Příloha č. 2 - „PPO“ - povolení předprodejní opravy



SAMSUNG Zrt.,
česká organizační složka
BB Centrum, Vyskočilova 4
14000 Praha 4, Česká Republika
infolinka: 844 000 844
Fax: 00 36 1 453 11 04
e-mail: info@samsung.cz

Číslo povolení: 0803/C22475/3

**Okay
Náchod**

Vážený partnere,

dovolujeme si Vás informovat, že povolujeme předprodejní opravu níže uvedeného výrobku.

Typ výrobku: LE32R86WDX/XEH

Výrobní číslo: 68463HCQ100003E

Závada: vypíná se

Poznámka: toto povolení je platné 3 měsíce ode dne jeho vystavení.

V případě dalších otázek nás prosím kontaktujte na některém z výše uvedených kontaktních údajů.

S pozdravem

Kristína Zsigóová

SAMSUNG servisní tým

V Praze, dne 17.03.2008



WORLDWIDE OLYMPIC PARTNER

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI SAMSUNG

Příloha č. 3 - - Formulář „Autorizace pro vrácení produktu - DOA RMA“

Číslo dokumentu:

1. Kopie pro prodejce (obchod)



Autorizace pro vrácení produktu (DOA RMA)

Název prodejce: Adresa svazu:

Přesné označení modelu: Výrobní číslo:

Datum prodeje výrobku: Datum výměny výrobku:

Vyplňte v příloze vrácení výrobku

Referenční číslo (číslo dodacího listu nebo nákupní faktury Samsung):

Důvod žádosti vrácení zboží (detailní popis vady, v případě viditelného poškození výrobku je povinností prodejce přiložit fotografií(e)):

.....
Podpis a razítko prodejce
(+ příjmení hůlk. písmem)

.....
Obchodní zástupce SAMSUNG
(podpis)

.....
Servisní oddělení SAMSUNG
(podpis zástupce oddělení)

Číslo GRMS vratky Samsung:

Datum:

Vyhodnocení autorizovaného servisního střediska SAMSUNG (ja-ne otázka)

Posouzení oprávněnosti nároku:

ANO

NE

Odborný detailní popis závady (důvod vrácení):

Název a adresa servisu, který provedl inspekci:

Jméno servisního technika (hůlkovým písmem):

.....
Provedeno dne (datum)

.....
Zástupce servisu (razítko a podpis)

Potvrzení převzetí výrobku

Potvrzujeme tímto předání/odevzdání výrobku

.....
Předávající - Zástupce prodejce (podpis a razítko)

.....
Přebírající - Převzatce (SPZ, čitelné příjmení a podpis)

Poznámky:

.....
.....



WORLDWIDE OLYMPIC PARTNER

REKLAMAČNÍ ŘÁD SPOLEČNOSTI SAMSUNG

Příloha č. 5 - „Potvrzení oprávněnosti nároku na výměnu výrobku / odstoupení od kupní smlouvy - DAP RMA“
(3 listy - bílý, modrý, žlutý)

SAMSUNG SAMSUNG Zrt., česká organizační složka, BB Centrum, Vyskočilova 4, 14000 Praha 4, Česká Republika **RMA číslo:** _____

Potvrzení oprávněnosti nároku na výměnu výrobku / odstoupení od kupní smlouvy

Autorizované servisní středisko tímto potvrzuje, že spotřebitel
(jméno)
(trvalé bydliště)
který si zakoupil dne výrobek typu
s výrobním číslem (S/N),
má ve smyslu § 622 zákona č. 40/1964 Sb. na základě tohoto potvrzení nárok na výměnu výrobku nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Výrobek byl zakoupený u prodejce (název, adresa prodejny):
.....

Servisní středisko převzalo uvedený výrobek včetně příslušenství spolu se záručním listem a zároveň vydává toto potvrzení opravující spotřebitele k výměně výrobku nebo odstoupení od kupní smlouvy.
Toto Potvrzení je platné pouze s vyplněným platným RMA číslem!

Potvrzujeme převzetí/předání 1. a 2. listu potvrzení:
V dne:

.....
podpis vlastníka (spotřebitele) podpis a razítko servisního střediska SAMSUNG

1. list: obdrží spotřebitel a odevzdá prodejci na doplnění; dále zůstává u prodejce
2. list: obdrží spotřebitel a odevzdá prodejci, ten jej po doplnění odesílá společnosti Samsung Zrt.
3. list: zůstává v servise a přikládá se k reklamovanému výrobku

Předávací protokol
o předání nového výrobku nebo o vyplacení kupní ceny

Potvrzují, že dne jsem od uvedeného prodejce převzal :
 jeden kus výrobku typu
s výrobním číslem (S/N) , nebo
 částku: CZK, slovy:

Spotřebitel svým podpisem potvrzuje, že reklamaci výrobku tímto považuje za vyřízenou.

Dne
.....
podpis spotřebitele podpis a razítko prodejce

č. OP (spotřebitele):

VÁŽENÝ SPOTŘEBITELI,
svůj zákonný nárok je nutno uplatnit přímo u prodejce, u kterého byl výrobek zakoupen. Prodejce Vám na základě tohoto potvrzení poskytne nový výrobek značky SAMSUNG stejných vlastností nebo vyplatí kupní cenu.

VÁŽENÍ PRODEJCI,
2. list potvrzení je potřebné doručit společnosti Samsung do 30-ti dnů od data vyřízení reklamace se spotřebitelem. Prosíme o kontrolu vyplnění RMA čísla. Toto Potvrzení je platné pouze s vyplněným platným RMA číslem!

**DOBA PLATNOSTI TOHOTO POTVRZENÍ
JE 3 MĚSÍCE ODE DNE VYSTAVENÍ!**

Příloha č. 6 - „DAP RMA“ - „Předávací protokol o předání nového výrobku nebo o vyplacení kupní ceny“
(3 listy - bílý, modrý, žlutý)

SAMSUNG SAMSUNG Zrt., česká organizační složka, BB Centrum, Vyskočilova 4, 14000 Praha 4, Česká Republika **RMA číslo:** _____

Potvrzení oprávněnosti nároku na výměnu výrobku / odstoupení od kupní smlouvy

Autorizované servisní středisko tímto potvrzuje, že spotřebitel
(jméno)
(trvalé bydliště)
který si zakoupil dne výrobek typu
s výrobním číslem (S/N),
má ve smyslu § 622 zákona č. 40/1964 Sb. na základě tohoto potvrzení nárok na výměnu výrobku nebo odstoupení od kupní smlouvy.

Výrobek byl zakoupený u prodejce (název, adresa prodejny):
.....

Servisní středisko převzalo uvedený výrobek včetně příslušenství spolu se záručním listem a zároveň vydává toto potvrzení opravující spotřebitele k výměně výrobku nebo odstoupení od kupní smlouvy.
Toto Potvrzení je platné pouze s vyplněným platným RMA číslem!

Potvrzujeme převzetí/předání 1. a 2. listu potvrzení:
V dne:

.....
podpis vlastníka (spotřebitele) podpis a razítko servisního střediska SAMSUNG

1. list: obdrží spotřebitel a odevzdá prodejci na doplnění; dále zůstává u prodejce
2. list: obdrží spotřebitel a odevzdá prodejci, ten jej po doplnění odesílá společnosti Samsung Zrt.
3. list: zůstává v servise a přikládá se k reklamovanému výrobku

Předávací protokol
o předání nového výrobku nebo o vyplacení kupní ceny

Potvrzují, že dne jsem od uvedeného prodejce převzal :
 jeden kus výrobku typu
s výrobním číslem (S/N) , nebo
 částku: CZK, slovy:

Spotřebitel svým podpisem potvrzuje, že reklamaci výrobku tímto považuje za vyřízenou.

Dne
.....
podpis spotřebitele podpis a razítko prodejce

č. OP (spotřebitele):

VÁŽENÝ SPOTŘEBITELI,
svůj zákonný nárok je nutno uplatnit přímo u prodejce, u kterého byl výrobek zakoupen. Prodejce Vám na základě tohoto potvrzení poskytne nový výrobek značky SAMSUNG stejných vlastností nebo vyplatí kupní cenu.

VÁŽENÍ PRODEJCI,
2. list potvrzení je potřebné doručit společnosti Samsung do 30-ti dnů od data vyřízení reklamace se spotřebitelem. Prosíme o kontrolu vyplnění RMA čísla. Toto Potvrzení je platné pouze s vyplněným platným RMA číslem!

**DOBA PLATNOSTI TOHOTO POTVRZENÍ
JE 3 MĚSÍCE ODE DNE VYSTAVENÍ!**