

POKYNY TÝKAJÚCE SA ZÁRUČNEJ A POZÁRUČNEJ OPRAVY STROJOV WÜRTH

**Würth MasterService služby pre akumulátorové,
elektrické a pneumatické stroje.**



OBSAH

- 3 Priebeh reklamácie/opravy
- 4 Kontrolný zoznam pre uznanie záručnej opravy
- 5 Pojmy a podmienky záruky
- 6 Záručná doba produktov Würth
- 6 Servis+: náhradný stroj počas opravy
- 7 Würth MasterService
- 7 Würth online manažér náhradných dielov
- 8 Poškodenia, ktoré nespádajú do záruky
- 10 Reklamačný poriadok



PRIEBEH REKLAMÁCIE/OPRAVY

Krok 1: Kontrolný zoznam

Postupná kontrola všetkých bodov kontrolného zoznamu pre uznanie záručnej opravy (viď. nasledujúca strana).

Krok 2: Záznam reklamácie/opravy

Vyplňte kompletne prijímací protokol opravy a zároveň priložte kópiu faktúry (ideálne aj vyplnený kontrolný zoznam). Tlačivo prijímacieho protokolu opravy ako aj kompletný reklamačný poriadok je k dispozícii na stiahnutie na www.wurth.sk.

Krok 3: Zaslanie stroja na opravu

Pokazený stroj zašlite do centrály Würth prostredníctvom:

- svojho obchodného zástupcu Würth,
- najbližšej pobočky Würth,

Pozor! K stroju musia byť priložené všetky potrebné doklady (prijímací protokol opravy a kópia faktúry, príp. kontrolný zoznam), inak oprava nebude akceptovaná ako záručná.

Krok 4: Riešenie reklamácie/opravy

Würth MasterService vykoná posúdenie platnosti záruky a rozhodne, či ide o bezplatnú (záručnú) opravu alebo spoplatnenú (mimozáručnú) opravu. V prípade mimozáručnej opravy stanoví kalkuláciu nákladov na opravu a zašle zákazníkovi na schválenie ponuku na vykonanie týchto opráv.

Pozor! Záruka sa vzťahuje len na výrobné vady a chyby materiálu stroja. Bežné opotrebenie a nesprávne používanie nie sú predmetom záruky.

Krok 5-a: Záručná oprava

Ak oprava spadá do záruky, Würth MasterService vykoná opravu a na základe Reklamačného poriadku opravený stroj dodá zákazníkovi do 30 dní.

Krok 5-b: Mimozáručná oprava

Zákazník obdrží ponuku na opravné práce, ktoré nie sú predmetom záruky. Následne sa vyjadrí, či s ňou súhlasí.

- V prípade, že zákazník cenu opravy akceptuje, Würth MasterService opravu vykoná a zašle zákazníkovi opravený stroj s faktúrou.
- Ak zákazník cenu neakceptuje, bude mu stroj vrátený v rozobratom stave a účtovaný poplatok za diagnostiku 25,- € bez DPH. Cena diagnostiky nezahŕňa cenu prepravy 10 EUR bez DPH. V prípade, že si zákazník zakúpi nový stroj Würth, poplatok za diagnostiku sa neúčtuje. Navyše má nárok na ekologickú likvidáciu staršieho/ nefunkčného stroja Würth zadarmo. Na požiadavku vieme vystaviť likvidačný protokol.



KONTROLNÝ ZOZNAM

pre uznanie záručnej opravy a korektného vyplnenia prijímacieho protokolu pre opravy

Záručná oprava bude realizovaná len v prípade, ak ste v kontrolnom zozname označili pri všetkých otázkach odpoveď „ÁNO“, v zelenom poli.

V prípade že pri odbornej diagnostike a oprave stroja vo Würth MasterService stredisku sa zistí opak, budete vopred informovaný telefonicky alebo e-mailovou správou o spôsobe riešenia reklamácie/opravy.

| Odpoveď vyznačte krížikom: | ÁNO | NIE |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Ide o výrobok spoločnosti Würth? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Požaduje sa záručná oprava? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné k stroju priložiť kópiu faktúry (doklad o nadobudnutí)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ide o stroj v záručnej dobe, resp. klubovej predĺženej záruke? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je na stroji a na faktúre uvedené zhodné sériové číslo výrobku? (Vyplniť len v prípade čitateľnosti sériového čísla) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné vylúčiť neodborné použitie, alebo použitie v rozpore s návodom na správne použitie výrobku? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné vylúčiť poškodenie bežným opotrebovaním? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné vylúčiť poškodenie cudzím telesom (piesok, kamenný prach, brúsne prvky, voda)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné vylúčiť otvorenie alebo zásah do stroja neoprávnenou osobou? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné vylúčiť poškodenie násilným alebo neprimeraným zaobchádzaním s výrobkom? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné vylúčiť škodu na výrobku spôsobenú pádom? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je možné vylúčiť poškodenie nedostatočnou údržbou, starostlivosťou a nerešpektovanie návodu na použitie? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ide podľa Vás o výrobnú alebo konštrukčnú vadu alebo vadu materiálu? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

V prípade, že ste na všetky otázky odpovedali kladne, uveďte do prijímacieho protokolu odporúčaný návrh riešenia „Záručná oprava“. V prípade zápornej odpovede uveďte návrh riešenia ako „Pozáručná oprava“.

POJMY A PODMIENKY ZÁRUKY

Čo je záruka a na čo sa vzťahuje, resp. nevzťahuje?

Záruka sa vzťahuje len na výrobné vady a chyby materiálu stroja. Všetko ostatné nie je nárokovateľné v rámci záruky a bezplatnej opravy:

- a) vady vzniknuté nesprávnou obsluhou, neodborným, alebo neprimeraným zaobchádzaním v rozpore s priloženou/ odovzdanou Dokumentáciou (návodom na použitie, užívateľskou príručkou, manuálom...), použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s užívateľskou príručkou, nedodržaním pokynov na používanie, používaním v rozpore s účelom využitia, abnormálnymi podmienkami prostredia, neprimeranými podmienkami prevádzky, preťažením (napr. prehriatie zariadenia), chybnou údržbou alebo ošetrovaním, nevykonaním revízie alebo údržby tovaru,
- b) poškodenie zariadení nadmerným mechanickým opotrebením, poprípade ak bola zanedbaná starostlivosť alebo bežná údržba o zariadenie,
- c) vady tovaru, spôsobené poškodením elektrostatickým výbojom,
- d) vady tovaru, spôsobené inštaláciou súčiastok, ktorých použitie nie je schválené predávajúcim a použitím príslušenstva, doplnkov alebo náhradných dielov, ktoré nie sú originálnymi dielmi predávajúceho,
- e) vady vzniknuté v dôsledku živelnej katastrofy, násilného poškodenia, poveternostných vplyvov alebo iných vonkajších udalostí, ku ktorým došlo pri prechode nebezpečia škody na tovar, alebo na vady spôsobené pri prevádzke za extrémne neobvyklých podmienok,
- f) nepatrné odchýlky požadovanej akosti tovaru, ktoré sú pre hodnotu a úžitkové vlastnosti tovaru nepodstatné,
- g) tovar, ktorý je čiastočne alebo úplne rozobratý.

Kontrola originality a sériového čísla

Pred prijatím stroja na reklamáciu a jeho opravou sa kontroluje najprv jeho originalita a sériové číslo (každý stroj Würth obsahuje unikátny čip), ktoré je elektronicky evidované k číslu faktúry.

Posúdenie nároku na záručnú opravu

Pre nárokovateľnosť záručnej opravy je potrebné, aby boli odpovede na všetky otázky kontrolného zoznamu kladné, t.j. "áno". Po prijatí stroja servisné stredisko Würth MasterService odborne a objektívne posúdi jeho poškodenie a vady. V zákonom stanovenej lehote vydá rozhodnutie, ktoré je záväzné. V prípade, že zákazník s rozhodnutím nesúhlasí, môže sa odvolať na nezávislú

inštitúciu, ako je uvedené v reklamačnom poriadku.

Poplatky

- Ak ide o **záručnú opravu**, všetky servisné úkony sú bezplatné.
- Ak ide o **mimozáručnú opravu**, sú servisné úkony (vrátane vymenených náhradných dielov) spolplatené podľa Würth MasterServis cenníka.
- **Diagnostika** stroja je spolplatená sumou 25,- € bez DPH (len v prípade mimozáručnej opravy). V prípade zakúpenia nového stroja Würth sa diagnostika neúčtuje. Ak zákazník cenu neakceptuje, bude mu stroj vrátený v rozobratom stave a účtovaný poplatok za diagnostiku 25,- € bez DPH. Cena diagnostiky nezahŕňa cenu prepravy 10 EUR bez DPH.
- Pri nerentabilnej oprave má zákazník možnosť využiť **likvidáciu stroja** v sume 10,- €.
- O všetkých poplatkoch vopred informuje zákazníka Würth MasterServis stredisko a až na základe jeho odsúhlasenia vykoná daný servisný úkon.

Kontaktné osoby

Zákazník komunikuje po celú dobu reklamácie/opravy s Würth MasterServis cez:

- a) svojho obchodného zástupcu,
- b) svojho predajcu na pobočke Würth,
- c) alebo s oddelením zákazníckeho servisu Würth, opravystrojov@wurth.sk, 0800 121 854

Záruka na vymenený tovar alebo jeho vymenené/opravené časti

Na opravené diely platí 6-mesačná záruka, ktorá plynie od prevzatia opraveného stroja zákazníkom.

V prípade výmeny stroja za nový, záruka nezačína odznova, ale ďalej plynie od dátumu nákupu.



ZÁRUČNÁ DOBA PRODUKTOV WÜRTH

Od 1. 3. 2022 sme predĺžili záruku vybraných produktov pre všetkých zákazníkov a nad rámec zákonom stanovenej doby 12 mesiacov pre podnikateľské subjekty.

Záručné lehoty sú nasledovné:

- Rada strojov M-CUBE, vrátane vysávačov, okrem akumuláčnej uhlovej brúsky – 36 mesiacov
- Ostatné elektrické, pneumatické a akumulátorové stroje – 24 mesiacov
- Uhlové brúsky elektrické a akumuláčnej (typ 115 a 125), nitovacie stroje – 12 mesiacov
- Lampy a svietidlá – 12 mesiacov
- Na akumulátory/batérie používané v strojoch a svietidlách – 6 mesiacov + možnosť REPASU.



NÁHRADNÝ STROJ POČAS REKLAMAČNEJ OPRAVY

Würth prináša istotu do vášho podnikania. Vďaka možnosti bezplatného zapožičania náhradného stroja môže práca na vašej zákazke ďalej pokračovať.

Naším zákazníkom ponúkame možnosť zapožičania náhradného stroja po dobu, kým je ich Würth stroj riešený v reklamačnom konaní. Ponúkaná služba je dostupná na základe aktuálneho stavu náhradných strojov firmy Würth a je počas celej reklamačnej doby bezplatná.

V prípade vášho záujmu využiť uvedenú službu, vyplňte formulár na www.wurth.sk v sekcii "Služby / Služby a servis / Poskytnutie náhradného stroja" alebo kontaktujte svojho obchodného zástupcu prípadne náš zákaznícky servis: opravystrojov@wurth.sk.



WÜRTH MASTERSERVICE

Aj najlepší stroj potrebuje údržbu, inak sa pokazí. A presne pre to je tu odborný opravárenský servis Würth MasterService, ktorý vykonáva všetky záručné i pozáručné opravy elektrického, akumulátorového a pneumatického náradia Würth. Pomocou viac ako 12.000 náhradných dielov na sklade môže byť v priebehu krátkej doby vykonaných až 98 % všetkých opráv.

Jedno zavolanie postačí a váš Würth obchodný zástupca preberie chybný stroj u vás, postúpi ho Würth MasterService a o niekoľko dní neskôr dostanete stroj opravený naspäť.

Servis vo Würth sa oplatí: Na opravený prístroj Würth získate navyše 6 mesiacov záruky na jeho funkčnosť (s výnimkou opotrebenia a vonkajšieho pôsobenia). Na vyrepasované batérie získate predĺženú záruku ďalších 24 mesiacov. Dokonca vám vieme predĺžiť aj kapacitu danej batérie.



**100%
STAROST-
LIVOSŤ**

WÜRTH ONLINE MANAŽÉR NÁHRADNÝCH DIELOV

Máte stroj už po záruke a chcete si ho opraviť sami?

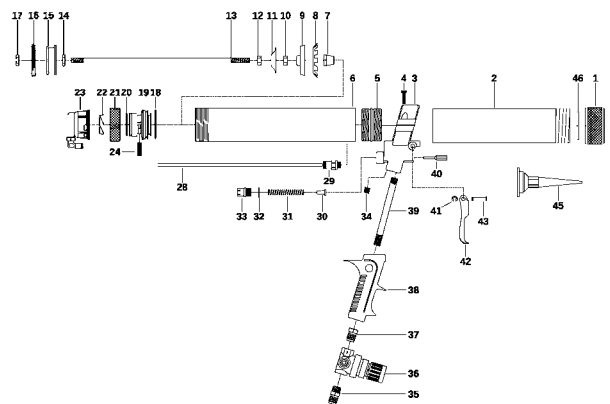
Máme pre vás praktického pomocníka - Online manažéra náhradných dielov (Partsmanager Online), ktorý vám poskytne všetky informácie o náhradných dieloch pre stroje a prístroje Würth - <http://ipm.wuerth.com>.

Náhradné diely

Náhradný diel môžete priamo vyhľadať pomocou čísla výrobku, jeho názvu, typového označenia alebo nalistovať pomocou registra v katalógu. Pre lepšiu prehľad máte k dispozícii schémy a náhľady všetkých náhradných dielov.

Návody na použitie

V Online manažérovi náhradných dielov máte možnosť prezrieť si alebo stiahnuť aj všetky návody na obsluhu.



**VŠETKY INFORMÁCIE
MAJTE IHNEĎ - ONLINE**

POŠKODENIA STROJA, KTORÉ NESPADAJÚ DO ZÁRUKY

Poškodenie stroja vplyvom použitia násilia

Ak zistíte jeden alebo viacero z týchto faktorov, potom bol prístroj vystavený neadekvátne veľkým silám, ktoré pôsobili na prístroj zvonku. Použitie násilia je v týchto prípadoch veľmi pravdepodobné a poškodenie/ porucha stroja nespadá do záruky.

Príznaky:

- Lomy obslužných prvkov
- Zničené alebo skrivené príslušenstvo
- Lomy telesa
- Odrhnuté rukoväte



Poškodenie stroja vplyvom cudzích telies

Ak dôjde k poruche stroja tým, že doň vetracími štrbinami vniknú cudzie telesá, prach, čiastočky z brúsenia a pod., potom táto závada nie je predmetom záruky.

Príznaky:

- Poškodenie alebo zničenie dielov vo vnútri stroja.
- Poškodenie vinutí, zhoršenie odvodu tepla atď.

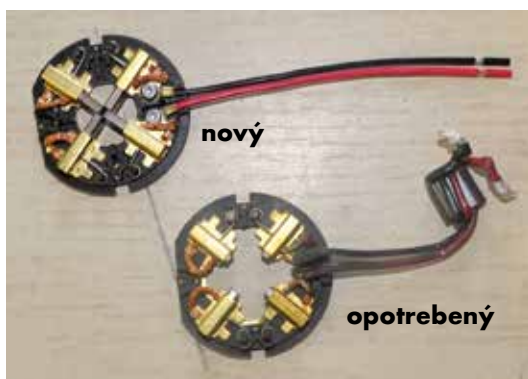


Porucha stroja vplyvom bežného opotrebenia

Opotrebenie je normálny jav v živote stroja. V prípade jeho mimoriadne intenzívneho využívania, môže dôjsť k opotrebeniu v kratšom čase. Na príkladoch, ktoré sú uvedené nižšie, rozpoznať, či tieto stroje vykonali veľmi veľa hodín práce pre spokojnosť užívateľa.

Príklady:

- Opotrebené uhlíky, ako aj lomy káblov nepredstavujú žiadny nárok zo záruky.
- Manipulácie s uhlíkovými kefami vedú k poškodeniu motorov



POŠKODENIA STROJA, KTORÉ NESPADAJÚ DO ZÁRUKY

Poškodenie stroja nedostatočnou údržbou, starostlivosťou a nerešpektovaním návodu na obsluhu

Ak užívateľ nedodržiava predpisy pre ošetrovanie, údržbu a predpisy návodu na obsluhu stroja, prípadné poruchy nie sú predmetom záruky.

Príznaky:

- Preťaženie použitím príliš veľkých vrtákov
- Nedostatočné čistenie a starostlivosť o stroj (čistenie filtra, mazanie dielov...)



Poškodenie pneumatického stroja v dôsledku používania znečisteného stlačeného vzduchu a nedostatočného primazávania.

Motory pneumatického náradia si vyžadujú čistý stlačený vzduch a pravidelné mazanie už od prvého použitia. V prípade, že sa toto zanedbá, dochádza k extrémnemu opotrebeniu až porúch stroja, ktoré nie sú predmetom záruky.

Príznaky:

- Opotrebované lamely motora
- Zadreté (zapečené) lamely motora
- Korózia vnútornej plochy valca motora



Nedostatočný výkon pneumatického stroja.

Možnou príčinou zníženého výkonu pneumatického stroja je opotrebovaná koncovka (spojka, nipel), kvôli ktorej sa ventil celkom neotvorí a dochádza k výraznému zníženiu tlaku vzduchu.



POKYNY TÝKAJÚCE SA ZÁRUČNEJ A POZÁRUČNEJ OPRAVY STROJOV WÜRTH

Würth spol. s r.o.
Pribylinská 2
832 55 Bratislava 3
www.wurth.sk

Bezplatná zákaznícka linka:
☎ **0800 121 854**

© Würth spol. s r.o., Bratislava. Všetky práva vyhradené.
11/2022

Vyobrazenie produktov má ilustračný charakter a môže sa odlišovať od dodaného tovaru. Vyhradujeme si právo produktových zmien a tieto zmeny sme oprávnení previesť kedykoľvek aj bez predošlého informovania. Nenesieme zodpovednosť za škody spôsobené tlačovými chybami. Katalóg má reklamný a informačný charakter a neslúži ako záväzná ponuka. Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Nákup stroja nemusí znamenáť pre vás náročnú jednorazovú investíciu!

Naším zákazníkom umožňujeme nákup techniky a produktov v hodnote už od 500,- € na operatívny alebo finančný leasing.

Partnerom poskytovania služby je GC Leasing Slovensko s.r.o., GRENKE Franchise.



**NOVÝ STROJ?
AJ NA SPLÁTKY!**