



REKLAMAČNÍ PROTOKOL

Zboží / náhradní díl / servisní práce / diagnostika / test nebo repase baterie

DŮLEŽITÉ: Tento protokol reklamaci přehledně zaznamená. Spotřebitel může reklamaci uplatnit také jiným jednoznačným a prokazatelným způsobem.

A. ÚDAJE ZÁKAZNÍKA

Jméno a příjmení / obchodní firma:	Postavení: ☐ SPOTŘEBITEL ☐ PODNIKATEL
Adresa / sídlo:	IČ / DIČ (pouze podnikatel):
Telefon:	E-mail:
Zpáteční adresa, je-li odlišná:	Kontaktní osoba, je-li odlišná:

B. IDENTIFIKACE NÁKUPU NEBO SERVISNÍ ZAKÁZKY

Číslo objednávky / faktury:	Číslo servisní zakázky:
Datum nákupu / vystavení dokladu:	Datum převzetí zboží / dokončení služby:
Reklamovaný výrobek / díl / služba:	Značka, model, výrobní číslo / číslo rámu:
Předané příslušenství:	Aktuální stav km / motohodin, je-li relevantní:

Předmět reklamace: ☐ ZBOŽÍ ☐ DÍL ☐ SERVIS ☐ DIAGNOSTIKA ☐ TEST BATERIE ☐ REPASE ☐ JINÉ

C. PODROBNÝ POPIS VADY

Jak se vada projevuje, kdy vzniká, zda je trvalá nebo občasná a za jakých podmínek se projeví:

--

D. OKOLNOSTI VZNIKU A DOSAVADNÍ ZÁSAHY

Kdy a při jaké činnosti se vada projevila?	Pád, náraz, voda, přehřátí nebo jiné poškození?
Zásah jiné osoby / servisu po nákupu či opravě?	Neoriginální díly, baterie, nabíječka, tuning?

Přílohy: ☐ FOTO ☐ VIDEO ☐ DOKLAD O KOUPI ☐ SERVISNÍ PROTOKOL ☐ JINÉ

E. POŽADOVANÝ ZPŮSOB VYŘÍZENÍ

☐ OPRAVA / ODSTRANĚNÍ VADY ☐ VÝMĚNA ☐ DOPLNĚNÍ ☐ PŘIMĚŘENÁ SLEVA
☐ ODSTOUPENÍ / VRÁCENÍ CENY ☐ JINÝ POŽADAVEK:

--



Poznámka: Požadovaný způsob bude posouzen podle povahy vady a zákonných podmínek.

F. PŘEDÁNÍ A PROHLÁŠENÍ ZÁKAZNÍKA

☐ OSOBNĚ ☐ DOPRAVCEM ☐ MOBILNÍM SVOZEM ☐ ZATÍM NEPŘEDÁNO

Zákazník potvrzuje, že uvedl všechny známé skutečnosti důležité pro posouzení reklamace. K odbornému posouzení může být nutné předat reklamovanou věc a související příslušenství.

Datum uplatnění reklamace:	Podpis zákazníka:	Převzal za SERVISKOL.COM:
----------------------------	-------------------	---------------------------

ČÁST VYPLŇOVANÁ SERVISKOL.COM

G. POTVRZENÍ O UPLATNĚNÍ REKLAMACE

Evidenční číslo reklamace:	Datum a čas uplatnění reklamace:
Datum fyzického převzetí věci:	Způsob převzetí:
Obsah reklamace / vytýkaná vada:	Požadovaný způsob vyřízení:
Kontakt pro informování zákazníka:	Převzaté příslušenství:
Viditelný stav / poškození při převzetí:	Fotodokumentace: ☐ ANO ☐ NE

H. PŘEDBĚŽNÉ POSOUZENÍ A SOUČINNOST

☐ ROZHODNUTO IHNEDE ☐ ODBORNĚ POSOUZENÍ ☐ NUTNÁ SOUČINNOST ZÁKAZNÍKA

Požadované doplnění / součinnost:	Lhůta pro doplnění:
Externí odborný partner:	Datum předání / návratu:

I. ODBORNÉ POSOUZENÍ

J. VYŘÍZENÍ REKLAMACE

☐ UZNÁNA ☐ UZNÁNA ČÁSTEČNĚ ☐ ZAMÍTNUTA
☐ OPRAVA ☐ VÝMĚNA ☐ DOPLNĚNÍ ☐ SLEVA ☐ VRÁCENÍ CENY ☐ JINAK

Popis způsobu vyřízení / provedené opravy / poskytnutého plnění:



Datum vyřízení reklamace:	Doba trvání opravy:
Datum informování zákazníka:	Způsob informování: ☐ E-MAIL ☐ TEL. ☐ SMS ☐ APLIKACE ☐ JINAK

K. ODŮVODNĚNÍ ZAMÍTNUTÍ NEBO ČÁSTEČNÉHO UZNÁNÍ

Vyplňte vždy, není-li reklamační uznaná v plném rozsahu.

--

L. PŘEDÁNÍ PO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

☐ PŘEVZATO OSOBNĚ ☐ ODESLÁNO DOPRAVCEM ☐ DORUČENO SVOZEM ☐ ČEKÁ NA PŘEVZETÍ

Datum předání / odeslání:	Číslo zásilky / dokladu:	Předal / odeslal:
Podpis zákazníka:	Podpis osoby vyřizující reklamaci:	Poznámka:

Právní poznámka: U spotřebitele musí být reklamační včetně odstranění vady vyřízena a spotřebitel o výsledku informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě. Při uplatnění a při vyřízení reklamace musí být spotřebiteli vydána příslušná potvrzení.