

31. BŘEZNA 2023

REKLAMACE NÁHRADNÍCH DÍLŮ A  
POSTUP PŘI JEJICH VYŘIZOVÁNÍ

REKLAMAČNÍ ŘÁD 2023

## Obsah

I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů .....	- 2 -
II. Reklamace, podmínky, postupy.....	- 2 -
III. Časové intervaly pro založení reklamačního protokolu .....	- 5 -
IV. Časové intervaly pro vrácení ND do skladu AGROTEC parts s.r.o. ....	- 5 -
V. Časové intervaly pro vystavení dobropisu na reklamovaný ND .....	- 6 -
VI. Požadavky na fotodokumentaci .....	- 6 -
VII. Rekapitulace reklamačních podmínek a kontakty .....	- 10 -

*Tabulka 1 - Verze dokumentu*

<b>Verze</b>	<b>Datum vzniku</b>	<b>Popis</b>	<b>Autor</b>
1.0	31.3.2023	Aktualizace podmínek platných pro rok 2023	Bohuslav Beran

## I. Všeobecná ustanovení a vymezení pojmů

Tento reklamační řád je zpracován v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a vztahuje se na prodané náhradní díly, u kterých jsou v záruční době uplatňovány práva kupujícího.

**Prodávající** je AGROTEC parts s.r.o., se sídlem: Brněnská 12/74, 693 01 Hustopeče, IČ: 17440556, DIČ: CZ17440556, SK4120363071 (dále jen „prodávající“)

**Kupující** je subjekt, který s prodávajícím uzavřel smlouvu o koupi náhradních dílů.

Reklamační řád vymezuje a upřesňuje práva a povinnosti prodávajícího a kupujícího, blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním reklamací náhradních dílů mezi prodávající a jednotlivými obchodními partnery a dealerskými středisky. Reklamační řád umožňuje řešit rozdíly v dodaném množství, poškození zboží, cenách, jiných chybách a anomáliích, které vznikají mezi prodejcem a odběratelem. Aby se mohl reklamační řád uplatnit v praxi, musí se reklamační řád oficiálně založit. K tomuto účelu slouží řádně vyplněný reklamační formulář, který je uložen na portálu <http://www.aparts.cz/admin/>

## II. Reklamační podmínky, postupy.

Všechny reklamační protokoly budou důkladně posouzeny a výsledkem mohou být tyto výstupy:

1. Akceptace reklamačního protokolu a vystavení dobropisu, faktury nebo doplnění zboží
2. Akceptace reklamačního protokolu a následné povolení vrácení zboží a vystavení dobropisu
3. Neuznání reklamačního protokolu a zrušení reklamačního protokolu
4. Zrušení reklamačního protokolu z důvodu nekompletnosti nebo nesprávnosti uváděných údajů.

**Základní všeobecně platná pravidla pro reklamační CNH náhradních dílů jsou tato:**

- **minimální Netto cena dealera za kus (60€/ks bez DPH)**
- **časový limit pro vložení reklamačního protokolu na reklamační portál AGROTEC parts:**
  - do 20 dnů od fakturace ND
  - nad 20 dnů od fakturace ND

U vybraných typů reklamací / požadavků na vrácení jsou stanoveny tyto časové limity:

- Reman program – 12 měsíců od fakturace ND
- Nekompletní DIA kit (obchodní / servisní sada) – 12 měsíců od fakturace ND
- Vadný díl (vada se projevuje bez namontování do stroje) – 12 měsíců od fakturace ND
- Špatně zabalený díl (objednán díl A / označení na štítku díl A / dodán díl B) – 90 dní od fakturace ND

- **sankční / penalizační poplatek spojený se zpětným naskladněním**
  - u reklamací splňujících interval do 20 dnů od fakturace ND činí poplatek 15% z netto ceny dealera, maximálně však 150€
  - u reklamací překračujících interval 20 dnů je penalizace stanovena na 30% z netto ceny dealera bez stanovení horní hranice. Maximální termín pro zadání reklamace je 12 měsíců od fakturace ND, případné schválení a výše celkové penalizace je pak dodavatelem posuzována individuálně.
  - u požadavků na vrácení nepoškozeného a vysoce obrátkového ND v původním balení a stanoveném termínu může být vrácení ND uznáno bez jinak stanovené penalizace

Důvody pro vystavení reklamačního protokolu mohou být následující:

**a) Chyba prodávajícího**

- Objednaný špatný díl (v případě, že objednávku založil pracovník prodávajícího.)
- Dodán poškozený díl
- Chyba v katalogu nebo technické literatuře
- Chybná fakturační cena
- Dodán špatný díl chybou dodavatele (Agrotec a.s., CNH, AMAZONE, atd.)
- Dodané množství nesouhlasí s fakturovaným množstvím

**b) Chyba kupujícího (objednavatele)**

- Objednaný špatný díl
- Objednané špatné množství

**c) Reklamace ceny – řeší výhradně zodpovědný reklamační technik**

**d) Reklamace chyba katalogu – před zápisem do reklamačního protokolu musí být napřed řešeno s odpovědným technikem za danou komoditu. U těchto typů musí být jednoznačně uvedeno přesné číslo dílu, výrobní číslo stroje, typ a druh výrobku, fotodokumentace reklamovaného dílu (viz. odst.VI).**

**e) Pozdní dodání ND – týká se náhradních dílů, které dodavatel (CNH, KUHN apod.) neměl v okamžiku objednávky skladem (termín dodání nad 10 dnů). Vztahuje se pouze na havarijní objednávky.**

**Obecné podmínky při reklamaci ND ze sortimentu závěsné techniky:**

- **minimální Netto cena dealera za kus (50€/ks bez DPH)**
- **vložení reklamace je nutné do 20 dnů od vystavení faktury společnosti AGROTEC parts**
- **penalizační poplatek k vrácení na sklad prodejce je 15% z fakturované ceny**
- **na sklad dodavatele Amazone činí penalizační poplatek 25% z fakturované ceny**

- na sklad dodavatele Strautmann činí penalizace 20% při vrácení do 60 dnů od fakturace ND a 30% při vrácení nad 60 dnů od fakturace ND. Maximální lhůta pro vrácení ND je 180 dnů. Odběratel nese náklady na dopravu zboží zpět k dodavateli.
- na sklad dodavatele Berthoud činí penalizační poplatek 30% plus náklady na dopravu zpět k dodavateli
- na sklad ostatních dodavatelů činí penalizační poplatek 15% plus náklady na dopravu zpět k dodavateli

Reklamační požadavky budou individuálně posouzeny , v případě schválení reklamace budou reklamované náhradní díly odkoupeny zpět na sklad společnosti AGROTEC parts, případně vráceny dodavateli (CNH, Amazone...). Pokud kupující dostane v reklamačním protokolu avízo o vrácení reklamovaného dílu do skladu, je povinen vrátit tento díl, resp. díly, do 10 dnů od výzvy, vzhledem k pravidelnému periodickému svozu vratek dopravcem. Náklady spojené s dopravou jdou vždy na vrub objednavatele.

Všechny díly, které jsou zasílány zpět do centrálního skladu prodávajícího musí splňovat následující podmínky:

- Zboží musí být nakoupeno v centrálním skladu prodávajícího
- Zboží musí být v originálním nepoškozeném obalu
- Zboží musí být řádně označené číslem dílu a štítkem reklamačního protokolu, ke kterému se vztahuje (štítek, který obdržíte přílohou s vyzváním vrácení dílu zpět)
- Reklamační protokol na poškození zboží musí obsahovat podrobnou fotodokumentaci dílu, včetně obalu (viz. odst.VI). Fotky vkládejte na portál do souboru typu Word, PowerPoint.
- Vracené zboží (tzv.vratky), pokud nejde cestou smluvní přepravní společnosti, musí být osobně odevzdány pracovníkům skladu logistiky AGROTEC parts s.r.o. Hustopeče. Musí být označeny štítkem z portálu reklamací, číslem dílu a v originálním obale. Požadavky na vyzvednutí zabalených a řádně označených zásilek zasíláte na určený mail následně obdržíte přepravní štítky, které nalepíte na zásilky a obratem uložíte do nočního depa. Svoz zdarma probíhá 1x14 dní do hmotnosti 300Kg za zásilku. Zásilky s vyšší hmotností zasíláte zpět na své náklady, popř. dopravu řešíte dle pokynů odpovědného technika za danou komoditu.

#### **Z reklamačního procesu jsou vyloučeny následující položky:**

- Díly v tzv. Direct shipments programu (reklamní předměty, oblečení, sady na dokompletace strojů apod.)
- Automaticky díly, které nesplňují podmínky pro vrácení uvedené dodavatelem
- Díly, které jsou u dodavatele uvedeny jako nevratné (např. CNH – elektronika, direct ship, Amazone – díly v metráži jako jsou hadice či tištěné katalogy ND)

- Díly použité
- Díly demontované z nových strojů či kompletních celků
- Díly poškozené při montáži
- Díly poškozené, nefunkční v průběhu 6 měsíců garanční doby (reklamace probíhá přes technický servis Atech services)
- Díly vyrobené na přání odběratele
- Náhradní díly s elektrickou či elektronickou součástí
- Minimální dodací množství (počet kusů v balení) od dodavatele (obvykle uvedeno v katalogu či ceníku ND)

### III. Časové intervaly pro založení reklamačního protokolu

Základním všeobecně platným principem je pravidlo „20 dnů od fakturace ND“ (viz. odst. II.Reklamace, podmínky, postupy).

Dále je však nezbytné pro řádné vyřešení reklamace dodržet tyto časové limity:

1. Reklamace množství:
  - a) Dodávka k urgentním objednávkám - do 24 hodin od dodání zboží
  - b) Dodávka k měsíčním a ročním objednávkám - do 5 pracovních dní od dodání zboží
2. Reklamace poškození zboží:
  - a) Dodávka k urgentním objednávkám – do 24 hodin od dodání zboží
  - b) Dodávka ke skladovým objednávkám - do 5 pracovních dní od dodání zboží
3. Reklamace fakturované ceny ND – do 30 dnů od vystavení faktury na ND
4. Reklamace nedodané zásilky:
  - a) Na základě ranních reportů seznamů zásilek překontrolujte zda Vám byly dodány všechny zásilky. Pokud stav nesouhlasí obraťte se na mail dopravce s dotazem na doručení [cz@nocniexpres.cz](mailto:cz@nocniexpres.cz)

Zde je nutné respektovat požadavky přepravců. Pokud zásilka vykazuje na první pohled poškození, je nutné okamžitě zaznamenat na dodací list přepravce a nebo neprodleně nahlásit na mail zákaznického oddělení [cs@nocniexpres.cz](mailto:cs@nocniexpres.cz) spolu s fotodokumentací a neodkladně založit reklamační protokol na [www.aparts.cz/admin](http://www.aparts.cz/admin)

Reklamační protokoly, které nebudou splňovat časové intervaly, jsou automaticky zamítnuty.

### IV. Časové intervaly pro vrácení ND do skladu AGROTEC parts s.r.o.

Pokud kupující dostane v reklamačním protokolu avízo o vrácení reklamovaného dílu do skladu, je povinen vrátit tento díly, resp. díly, do 10 dnů od výzvy, vzhledem na pravidelný periodický svoz vrátek dopravcem. Díly musí být vráceny zpět k dodavatelům nejpozději do 30 dnů od schválení reklamace

Vrácení dílů do skladu dodavatele o vyšší hmotnosti než 300 kg, je možno po domluvě se zodpovědným reklamačním technikem naložit přímo u kupujícího.

Reklamační protokoly, které nebudou splňovat časový interval, budou automaticky zamítnuty. (sklad logistiky AGROTEC parts s.r.o. v rámci zamítnutých reklamací nabízí možnost zpětného odkupu dílů. Tyto aukce se budou konat 4x za rok a budou vyhlašovány podle stávající situace skladu v Hustopečích.)

Časový interval pro vrácení vratných obalů a palet do skladu AGROTEC parts je 60 dnů od fakturace.

## V. Časové intervaly pro vystavení dobropisu na reklamovaný ND

Při vrácení reklamovaného dílu do skladu prodávajícího, bude vystaven dobropis nejpozději do 7 pracovních dnů ode dne doručení dílu.

Při vrácení reklamovaného dílu do skladu dodavatele (CNH, KUHN, AMAZONE a jiní) bude dobropis vystaven do 7 pracovních dnů po obdržení dobropisu od dodavatele.

## VI. Požadavky na fotodokumentaci

Pokud máte více fotografií vkládáte, je do reklamačního protokolu jako soubor například do wordu, powerpoint prezentace apod.

Fotodokumentace musí splňovat tyto požadavky:

- o jasně a srozumitelně vyznačit kritická místa, aby mohlo dojít k nápravě
- o jasně a srozumitelně vyznačit poškození či znehodnocení dodaného zboží

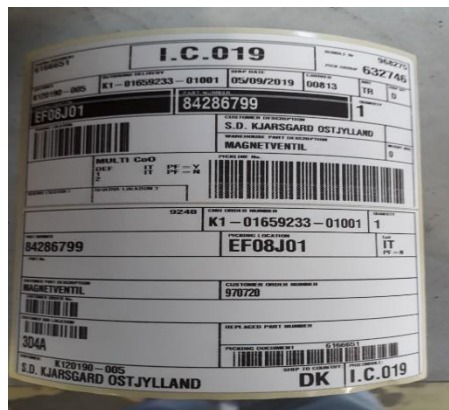


Fotodokumentace je nezbytnou přílohou pro tyto typy reklamací:

- špatně dodaný díl (objednán díl A / dodán díl B)
- poškozený díl
- nekompletní / špatné komponenty v DIA kitu
- poškozený díl z důvodu nekvalitního zabalení
- špatně dodaný díl, který byl určen pro jiného příjemce

Pro tyto typy reklamací vyžadujeme následující fotodokumentaci:

- a) Špatně dodaný díl & díl určen pro jiného příjemce
- foto popisu dílu
  - foto dodacího lístku





b) Poškozený díl & Poškozeno z důvodu nekvalitního zabalení

- foto popisu dílu
- foto dodacího lístku
- způsob zabalení



c) Nekompletní DIA kit / špatné díly v DIA kitu

- seznam všech položek z dodané sady
- foto popisu dílu
- foto dodacího lístku
- způsob zabalení



S/S Date 19NOV2020	CNH Order 04289263-00001	Customer Order 1341743124	Plant Code N	CNH
Part Number 810673743	Description TINE		Qty 99	
Customer Location	Customer IC62202	AU	NOR	
Sorting Area 1 CUSTOMER	Carrier 00744	Urg. N	06:00	pm
Pack Separate NO	Alternate Carriers 00146	SF		
Weight (Lbs) 112.662	Ticket Nr. 3313418895			
Lift HR	COO.PL Order Lot 349015	Z05.M.01.D.002		
Picking Wave/Batch/Position 30044937 6928488 / 1 / A				
Notes				

I.C.019		Order No. 04289263
Part Number EF08J01	Part Name 84286799	Qty 1
S.D. KJARGARD OSTJYLLAND MAGNETVENTIL		
Part Number 84286799	Part Name EF08J01	Qty 1
S.D. KJARGARD OSTJYLLAND DK I.C.019		

## VII. Rekapitulace reklamačních podmínek a kontakty

Tabulka 2 - Shrnutí nejčastějších reklamačních podmínek ND

Výrobce	Důvod reklamace	Termín	Penalizace
CNH	Chyba v katalogu ND, technické literatuře, bulletinu	20 dnů	0%
	Nesprávná informace o ND získaná od importu či výrobce	20 dnů	0%
	Dodání nesprávného ND	20 dnů	0%
	Dodání viditelné poškozeného ND	20 dnů	0%
	Chybná fakturační cena ND	20 dnů	0%
	Ztracená zásilka s objednaným ND	20 dnů	0%
	Nesprávné množství ND na faktuře	20 dnů	0%
	Nesprávně objednaný ND, vrácení ND dodavateli	20 dnů	15%
	Dodání vadného ND	365 dnů	0%
	Vrácení ND v rámci Reman programu	365 dnů	0%
	Nekompletní DIA kit či jiná sada náhradních dílů	365 dnů	0%
Amazone	Nesprávně objednaný ND, vrácení ND dodavateli	20 dnů	25%
Strautmann	Nesprávně objednaný ND, vrácení ND dodavateli	180 dnů	30%
Berthoud	Nesprávně objednaný ND, vrácení ND dodavateli	20 dnů	30%
Ostatní	Nesprávně objednaný ND, vrácení ND dodavateli	20 dnů	15%
Chybná cena	Chybná cena ND na faktuře	30 dnů	0%
Obaly	Záloha na vratné obalové materiály a palety	60 dnů	0%

Tabulka 3 - Kontakty

Jméno	Aktivita	Kontakt
Radek Grůza	Správce reklamačního portálu	+420 606 752 015, gruz@agrotec.cz
Václav Bartoněk	Reklamace ND CNH, Iveco	+420 724 341 593, bartonek@agrotec.cz
Zbyněk Javůrek	Reklamace ND sortiment ZaPT	+420 602 706 808, javurek@agrotec.cz
Eva Jílková	Skladová účetní	+420 519 402 261, jilkova@agrotec.cz