

Reklamationsordnung der Gesellschaft ZPA Smart Energy a.s.

Diese Reklamationsordnung beschreibt Regeln, wonach die Gesellschaft ZPA Smart Energy a.s. Ihre eingereichte Kundenreklamation des gelieferten Produktes bearbeitet.

Geltendmachung der Reklamation

Reklamiertes Produkt samt ausgefülltem Reklamationsblatt, bzw. Begleitbrief mit weiter aufgeführten Angaben wird auf die Adresse:

ZPA Smart Energy a.s.
Komenského 821
541 01 Trutnov
Tschechische Republik

zugesandt.

Inhalt der Unterlagen im Reklamationsvorgang

- Kontaktdaten des reklamierenden Subjektes (Firmenname, Name, Vorname, Postadresse, Telefon-Nr., E-Mail-Adresse), sodass Informationen über den Stand der Bearbeitung übergeben, bzw. Ergänzungsfragen zum reklamierten Produkt gestellt werden können.
- Reklamiertes Produkt mit der Beschreibung des reklamierten Mangels, z. B. in der Form des ausgefüllten Reklamationsblattes.
- Belege über Erwerb des Produktes (Kopie reicht aus).

Über Eingang der Reklamation werden Sie auf der genannten Adresse informiert.

Für die Erledigung der Reklamation steht uns die Frist von 30 Kalendertagen zur Verfügung, falls konkrete Vereinbarung / konkreter Vertrag nichts anders festlegt.

In einigen Fällen kann Ergänzung der Informationen von Ihnen angefordert werden, die zur ordnungsgemäßen Erledigung der Reklamation notwendig sind.

Im Falle, dass die Frist von 30 Tagen nicht eingehalten werden konnte, werden Sie darüber rechtzeitig informiert.

Art und Weise der Erledigung der Reklamation

- Anerkannte Reklamation
 - Lösung durch Reparatur
 - Lösung durch Ersetzen mit dem Produkt desgleichen Typs / dergleichen Ausführung
 - Lösung durch Abmachung über andere Weise der Bewältigung
- Nicht anerkannte Reklamation
 - Zurückschicken des Produktes mit der Begründung des Nichtanerkennens

Mögliche Gründe der Nichtanerkennung der Reklamation

- Durch den Abnehmer verursachte Mängel:
 - Mechanische Beschädigung als Ursache des Fehlers
 - Durch unqualifizierte Installation des Produktes verursachte Beschädigungen und Fehler
 - Beschädigung durch Naturelemente
 - Beschädigung durch unberechtigten Eingriff ins Gerät
 - Beschädigung der Sicherungselemente (Plomben, Sicherungsmarken)
- Garantiefrist des Produktes ist abgelaufen, die 24 Monate beträgt (falls nicht anders vereinbart)
- An dem Produkt wurde durch Prüfung der beschriebene Mangel nicht bestätigt. Produkt ist voll funktionsfähig und einwandfrei

Über die Erledigung der Reklamation werden Sie auf den von Ihnen zur Verfügung gestellten Kontaktdaten informiert – es wird Kommunikation per E-Mails, bzw. per Post bevorzugt. Anschließend wird das Produkt auf die genannte Adresse zurückgeschickt, falls nicht anders gewünscht.

Abschlussfestlegungen

Diese Reklamationsordnung tritt am 01.06.2013 in Kraft.

Diese Reklamationsordnung ist auf den Internetseiten www.zpa.cz zu finden.