

Pogoji reševanja reklamacij

Če kupec želi uveljavljati pravice iz naslova reklamacije mora izpolniti in poslati izpolnjen **OBRAZEC ZA UVELJAVITEV REKLAMACIJE** skupaj z vsemi relevantnimi podatki (**naziv artikla, OE šifra, številka računa, datum računa ter številko kartice**) ter podatke o vozilu (**proizvajalec/model, številka šasije, leto izdelave**) ter informacije o montaži in demontaži (**datum montaže, prevoženi km ob montaži, datum demontaže, prevoženi km ob demontaži**) ter opis napake (razumljiv in natančen opis) in priložiti sledeče dokumente:

- Uradno potrdilo pooblaščenih delavnic za opravljeno storitev montaže;
- Dokument, v katerem je jasno razvidno, da uradni pooblaščen servis podrobno opiše napako;
- Kopijo dokumenta identifikacije vozila;
- Druge podatke s skladu z Obrazcem za uveljavitev garancije.

Obrazec za uveljavitev reklamacije je na voljo v vseh poslovalnicah v Sloveniji ter na internet strani <http://si.skuba.eu>.

Reklamacijske pritožbe sprejememo samo v pisni obliki in znotraj reklamacijskega roka.

Ne sprejemamo reklamacije v primerih:

1. **Ko kupec** vrne predmet reklamacije vendar **ne priloži izpolnjenega Obrazca** za uveljavitev reklamacije.
2. **Ko kupec** vrne predmet reklamacije a **priloži pomanjkljivo izpolnjen Obrazec** za uveljavitev reklamacije.
3. **Ko kupec vrne predmet reklamacije** in pravilno izpolnjen Obrazec za uveljavitev reklamacije, a **brez vseh zahtevanih prilog**.

V primeru, da kupec dostavi prodajalcu predmet reklamacije v skladu z zgornjimi točkami 1, 2 ali 3, se šteje, da prodajalec ne more sprejeti predmet reklamacije in prodajalec ne more začeti s postopkom reševanja reklamacije. Šteje se, da kupec ni začel z uveljavitvijo svojih pravic iz naslova uveljavljanja reklamacij. Hkrati prodajalec ne odgovarja za izgubo, odtujitev ali poškodovanje predmeta reklamacije, ki ga je kupec na lastno odgovornost zapustil pri prodajalcu. **Prodajalec ima pravico, da kupcu vrne (stroške pošiljanja nosi kupec) predmet reklamacije brez pisne obrazložitve, če kupec v roku 7 dni po oddaji predmeta reklamacije ne dopolni oziroma dostavi manjkajočih podatkov/manjkajoče dokumentacije. V roku 30 dni po oddaji predmeta ima prodajalec pravico, da odstrani ali zavrže predmet reklamacije brez predhodnega obvestila kupca, v imenu in za račun kupca.**

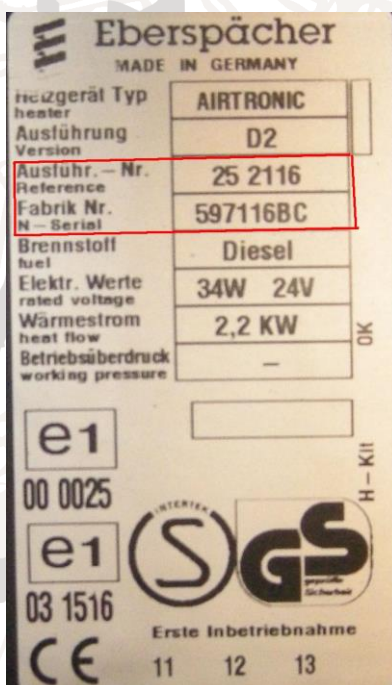
Časovni roki in pravila reševanja reklamacij za predmete nakupa, ki jih trži SKUBA d.o.o., se razlikujejo. Za akumulatorske baterije je doba 12 mesecev, za druge predmete nakupa pa 6 mesecev. **Doba za uveljavitev reklamacije začne teči z dnevom, ko je kupec prevzel blago (datum dobavnice ali datum računa - velja datum, ki je starejši).**

Prodajalec obvešča kupca o dodatnih pravilih in pogojih za uveljavitev pravic iz naslova reklamacije:

1. ROBERT BOSCH – kupec mora pri uveljavitvi reklamacije na Bosch produkte zagotoviti nepoškodovano embalažo, saj proizvajalec potrebuje informacije, ki jih je proizvajalec zapisal na original embalažo. Brez zahtevane embalaže v nepoškodovanem stanju kupec ne more uveljaviti pravic iz naslova reklamacije. Proizvajalec zahteva od kupca, da v Obrazcu za uveljavljanje reklamacije označi, če želi vračilo predmeta reklamacije v primeru, ko Robert Bosch ugotovi, da reklamacija ni upravičena. Če kupec zahteva takšno vračilo, se bo predmet reklamacije vrnil kupcu, in strošek pošiljanja plača kupec. V nasprotnem primeru, če reklamacija ni upravičena in kupec ni pripravljen plačati stroška pošiljanja, Robert Bosch ne vrača predmeta reklamacije.

ROBERT BOSCH izrecno zahteva kopijo računa stranke, ki je končni uporabnik Robert Bosch produkta.

2. KOMPRESOR ZRAKA – kupec mora pri uveljavitvi reklamacije za kompresor zraka zagotoviti tudi kopijo računa od serviserja, ki je vgradil kompresor zraka. Na računu mora biti razvidno, katera dela je serviser opravil. Zahteva za račun serviserja izhaja iz dejstva, da obstaja verjetnost nedelovanja kompresorja zraka zaradi napake ali nepravilnega delovanja drugih delov, ki so povezani v zračni sistem.
3. WABCO ABS in EBS modulator – kupec mora zagotoviti diagnostično poročilo od pooblaščenega serviserja, kjer je bil modulator vgrajen. Samo pooblaščen serviser zna pravilno in strokovno programirati modulator in s tem zagotoviti pravilno delovanje modulatorja. V nasprotnem primer kupec ne more uveljavljati pravic iz naslova reklamacije.
4. SAF – kupec lahko uveljavlja reklamacijo na SAF produkte sledeče: produkt SAF se ne sme odmontirati iz vozila ampak je potrebno vozilo z vgrajenim SAF produktom odpeljati na pooblaščen SAF servis.
5. EBERSPÄCHER – kupec mora zagotoviti in zapisati dodatne informacije v Obrazec za uveljavitev reklamacije, ki jih proizvajalec zahteva. Zahtevani podatki so vidni na spodnji sliki:



6. **NAPAČEN PRODUKT** – v primeru, da kupec uveljavlja reklamacijske pravice za produkt, za katerega se v postopku ugotavljanja upravičenosti reklamacije ugotovi, da produkt ni bil prodan s strani prodajalca (SKUBA d.o.o.) ampak s strani tretje osebe, ima prodajalec (SKUBA d.o.o.) pravico zaračunati kupcu stroške povezane z izvedbo reklamacijskega postopka v višini 30 EUR brez ddv.
7. **WABCO** – prodajalec bo predmet reklamacije poslal k proizvajalcu. V primeru, da proizvajalec potrdi upravičenost reklamacije, bo prodajalec kupcu izdal dobropis. V primeru, da proizvajalec zavrne upravičenost reklamacije, se kupcu ne vrne predmet reklamacije. Če kupec želi pridobiti nazaj produkt kljub neupravičenosti reklamacije, mora kupec to izrecno napisati na Obrazec za uveljavitev reklamacije. V tem primeru bo kupec plačal strošek prevoza predmeta reklamacije od proizvajalca WABCO nazaj v poslovalnico v višini 35 EUR brez ddv.
8. **EBERSPACHER kontrolni rele** – predmet reklamacije se lahko poškoduje (blokira) zaradi drugih napak v sistemu (pregretje, pomanjkanje goriva, štarter grelca ipd.). Blokiranje releja ni predmet reklamacije, ker je blokiranje posledica pregretja zaradi slabega dovoda zraka ali odvoda izpuha. Blokiranje releja je narejeno z namenom, da zaščiti vozilo pred nevarnostjo vžiga. Za diagnozo in odblokiranje releja bo prodajalec zaračunal kupcu znesek v višini 15 EUR brez ddv.
9. **EBERSPACHER** – kupec je upravičen do pravice iz naslova reklamacije samo v primeru, da je bil predmet reklamacije vgrajen na pooblaščenem servisu, kar mora kupec dokazovati z ustreznim računom. V nasprotnem primeru proizvajalec izrecno zavrača garancijo in odgovornost povezano z delovanjem predmeta reklamacije.
10. **POŠKODOVANO BLAGO** – prodajalec ni dolžan sprejeti v postopek reklamacije blago, ki je bilo fizično ali drugače poškodovano.



11. **DINEX** – kupec mora v Obrazcu za uveljavljanje reklamacije podati dodatne informacije o motorju vozila: tip motorja, velikost motorja, moč motorja. Dodatne informacije zahteva proizvajalec.

12. BEHR HELLA – hladilnik olja 8MO 376 733-421 za DAF CF85. Vozila DAF, ki so starejša od 2004 (vključno z 2004) imajo na priključku/adapterju zapisano št. 1391640. Ta vozila morajo istočasno tudi zamenjati priključek/adapter in sicer s priključkom št. 1661504. Vozila DAF, ki so mlajša od letnika 2005, imajo že vgrajen priključek s št. 1661504, kar ustreza hladilniku olja. Priključek/adapter ni produkt od BEHR HELLA ampak od proizvajalca vozila.



Behr Hella Service	
Tel. 0049 7507 5446 0	
Fax 0049 7507 5446 3739	
16.11.2014	

Oil Cooler DAF CF85 (8MO 376 733-421)

Dear Sir / Madam,

Find hereunder some information you need to consider while installing the BHS oil cooler 8MO 376 733-421 for DAF CF85.

Information

Vehicles produced until 2004 have an adapter plate DAF Nr 1391640. This adapter plate partly damages the oil cooler by cavitation. In 2004, Behr as Jn OE supplier informed DAF about this issue. DAF modified the construction of the adapter plate (steeper inflow angle). Vehicles produced since 2005 all have the new DAF adapter plate 1661504 and do not encounter this problem any longer.

While installing the BHS oil cooler 8MO 376 733-421, it has to be checked which adapter plate is built in the vehicle:

- adapter plate DAF Nr 1661504: the installation of the oil cooler 8MO 376 733-421 is unproblematic.
- adapter plate DAF Nr 1391640: this adapter plate has to be changed for the adapter plate 1661504 (no Behr/BHS part, not in BHS range).

Besides, the usual instructions on the replacement of radiators / heat exchangers have to be observed. Among others, the cooling circuit has to be flushed.

BHS will not acknowledge any claim if this has not been done.

Best regards,

Behr Hella Service

Behr Hella Service GmbH D-71223 Schönbach	Tel.: +49 (0) 7507 5446 0 Fax: +49 (0) 7507 5446 3739 www.behr-hella-service.com	BE Schönbach Rg-Service Behrnummer 610002887 www.bhs.com	Deutsche Behr B-42275 Solingen Name: 16 000001 Behr: 00000000000000000000 BE 00000000000000000000	Deutsche Behr D-42275 Solingen Name: 16 000001 Behr: 00000000000000000000 BE 00000000000000000000
--	--	---	---	---

13. PRODUKTI RAZLIČNIH PROIZVAJALCEV SESTAVLJENI V ENOTEN SKLOP – kupec nima pravice uveljavljati pravic iz naslova reklamacije, v kolikor sestavi produkte različnih proizvajalcev v enoten mehaničen sklop. Če se kupec odloči, da bo vseeno sestavil enoten sklop, sestavljen iz različnih proizvajalcev, to stori na lastno odgovornost (npr. set sklopke sestavljen iz različnih proizvajalcev, sklop batov, ipd.). Proizvajalci eksplicitno zavračajo odgovornost iz naslova reklamacije.
14. PUŠČANJE ZRAKA, OLJA, DRUGIH TEKOČIN ipd - kupec mora jasno navesti v Obrazcu za uveljavljanje reklamacije, kje na predmetu reklamacije je vidna napaka oziroma puščanje.
15. KONGSBERG – kupec mora v Obrazcu za uveljavljanje reklamacije dodatno navesti vrsto menjalnika na vozilu. V primeru, da proizvajalec ugotovi neupravičenost reklamacije, se predmet reklamacije ne vrne kupcu.
16. SKF – v primeru, ko prodajalec/proizvajalec ugotovi neupravičenost reklamacije, se predmet reklamacije ne vrne kupcu. Če kupec želi vračilo predmeta reklamacije, mora predhodno to zapisati v Obrazcu za uveljavljanje reklamacije, pri čemer se kupec vnaprej strinja, da bo plačal stroške prevoza v skladu s ceno, ki jo bo zahteval prodajalec/proizvajalec.
17. PRESTOLITE – v primeru, ko prodajalec/proizvajalec ugotovi neupravičenost reklamacije, se predmet reklamacije ne vrne kupcu. Če kupec želi vračilo predmeta reklamacije, mora predhodno to zapisati v Obrazcu za uveljavljanje reklamacije, pri čemer bo prodajalec zaračunal kupcu stroške prevoza v višini 25 EUR brez ddv.

18. DAYCO – proizvajalec izrecno zahteva, da kupec priloži k obrazcu za reklamacijo še kopijo računa, ki se navezuje na vgradnjo Dayco produkta.

Prodajalec in proizvajalec sta oproščena odgovornosti za reklamacijo, ali pa se reklamacija lahko prekliče tudi v sledečih primerih:

- Če upravičenec povzroči škodo na predmetu reklamacije tekom uporabe, namestitve, zagona, obratovanja, vzdrževanja, ravnanja ali pri samem prevozu.
- Predmet reklamacije je bil poškodovan zaradi nepravilne namestitve ali postavitve obrabljenih, poškodovanih ali spremenjenih delov, ki se povezujejo s predmetom reklamacije.
- Predmet reklamacije je bil napačno izbran ali uporabljen za drug namen kot ga določi proizvajalec.
- Predmet reklamacije je obrabljen ali poškodovan do pretirane izrabljenosti, vozilo ni pravilno ali zadostno vzdrževano, vozilu manjkajo redni servisni pregledi kot jih določa proizvajalec vozila, v specializirani delavnici, kjer se izvede montaža in nastavitev, ne izvedejo storitve kot jo zahteva tehnologija za montažo in proizvajalec.
- Na predmetu reklamacije so vidne udrnine, praske, deformacije, lom in druge poškodbe.
- Vozilo v katerega se vgradil predmet reklamacije se uporablja v druge namene kot je predpisal proizvajalec vozila.
- Vozilo je bilo poškodovano zaradi nesreče.
- Vozilo je bila poškodovano zaradi tretjih zunanjih ali atmosferskih dejavnikov (toplotna, električna, mehanska poškodba itd.)
- Za proizvode, ki so nameščeni v parih (glušnik, baterije, vzmeti, bobni, zavorni diski, ipd.) se reklamacija rešuje le v primeru spremembe obeh komponent.

Izjava o skladnosti

SKUBA d.o.o., Slovenčeva 97, 1000 Ljubljana, zagotavljamo, da tržimo izdelke, ki ne ogrožajo življenje, zdravje, varnost, nimajo negativnega vpliva na okolje, in so v skladu z evropskimi standardi kakovosti in standardov-

Za vse morebitne ugotovitve neskladnosti ali pritožb, se obrnite na:

SKUBA d.o.o.
Slovenčeva 97
1000 Ljubljana
T: 082055625



SKUBA d.o.o.

E: ljubljana@skuba.eu

Slovenčeva 97, 1000 Ljubljana, SLOVENIJA. Tel.: 08 2055 625, E-mail: ljubljana@skuba.eu

Veljajo od: 5.9.2018