

Vyřizování nároků týkajících se věcných vad

V rámci jednání se zákazníky, kteří uplatňují závadu na vozidle nebo u některého dílu, se prosím držte následujících pokynů:

Závada na novém vozidle

Jestliže je uplatňována závada na novém nebo ojetém vozidle, musí být nejprve vlastník/držitel vozidla odkázán na prodejce vozidla, který může problém řešit sám, tzn. provést odstranění závad, anebo tím pověřit některý servis, který se nachází v blízkosti stanoviště vozidla.

Bez prohlášení o převzetí nákladů od prodejce vozidla by měl servis přijmout vozidlo k opravě jen v tom případě, když je vlastník/držitel vozidla připraven vzít vzniklé náklady za opravu na sebe a sám pak případné nároky s prodejcem vozidla vyúčtuje.

Závady na náhradních dílech

Je-li uplatňována vada u náhradního dílu, musí se nejprve ověřit, zda je skutečně defektní tato samotná součást, nebo jestli je chybná funkce podmíněna určitými okolnostmi, které se nacházejí mimo tuto součást.

Příklad: Protože z ventilu ruční brzdy uniká vzduch, je vyměněn. Nový ventil vykazuje tu samou závadu. Reklamáce náhradního ventilu by zde byla pro všechny strany nesprávná, protože pravděpodobně je vadný v sérii zapojený reléový ventil a ventil ruční brzdy by byl reklamován neoprávněně.

Při oprávněné reklamaci se vadný náhradní díl vrací zpět prodejci. Je-li tento konkrétní obchodník součástí autorizované sítě WABCO, přebere objasnění nároku a Vám je vydán náhradní díl.