



REKLAMAČNÍ ŘÁD

REKLAMAČNÍ ŘÁD

1. Úvod

Reklamační řád se týká reklamací vad výrobků značky MORA-TOP prodaných firmou Brano a.s. na území ČR přímým obchodním partnerům (podnikatelům) nebo konečným spotřebitelům.

2. Základní povinnosti prodávajícího

- 2.1** Zkontrolovat kompletnost, neporušenost výrobku, respektive jiné zjevné vady
- 2.2** Řádně informovat zákazníka o vlastnostech spotřebiče a servisních možnostech.
- 2.3** Informovat zákazníka o záručních podmínkách a předat mu potvrzený záruční list.
- 2.4** Upozornit zákazníka na zákonnou povinnost uvádění spotřebiče do provozu pouze autorizovanou servisní firmou.

3. Záruční podmínky

- 3.1** Výrobce poskytuje konečnému spotřebiteli na každý výrobek MORA- TOP záruku 24 měsíců a to ode dne uvedení výrobku do provozu, pokud spotřebitel objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci, jinak od data prodeje..
- 3.2** Uvedení výrobku do provozu musí být provedeno autorizovanou servisní firmou, která má platnou smlouvu s firmou Brano a.s..
- 3.3** Podmínkou pro poskytnutí záručních služeb je předložení platného a řádně vyplněného záručního listu.
- 3.4** Výrobce může poskytnout konečnému zákazníkovi prodlouženou záruku za podmínek, které jsou přesně stanoveny a popsány záručním listem, případně na základě časově omezené reklamní akce pro daný typ výrobku.

4. Záruční opravy

- 4.1** Záruční opravou výrobku MORA-TOP se rozumí oprava, kterou se obnoví bezpečný a spolehlivý chod v době trvání záruční doby.
- 4.2** Nárok na záruční opravu výrobku firmy Brano a.s. má každý uživatel, který splní záruční podmínky – záruční doba a předloží řádně a úplně vyplněný záruční list.
- 4.3** Záruční opravu je oprávněn provádět pouze autorizovaný servis, který má platnou smlouvu s firmou Brano a.s.. Práce smí provádět pouze mechanik, který je vlastníkem platného servisního průkazu firmy Brano a.s..
- 4.4** Jako záruční opravu výrobku firmy Brano a.s. nelze uznat opravu vady způsobené při instalaci výrobku a opravu vady, která vznikla nesprávnou obsluhou výrobku tj. jinak než je uvedeno v návodu pro obsluhu.
- 4.5** Jako záruční opravu výrobku firmy MORA-TOP s.r.o. nelze uznat činnosti spojené s instalací výrobku ani uvedením do provozu.

5. Reklamacce

- 5.1 Reklamacce na vady vzniklé přepravou.** Firma Brano a.s.. zodpovídá za kompletnost a neporušenost dodávaného zboží do okamžiku předání zboží odběrateli. Předání zboží potvrdí odběratel svým podpisem na dodacím listě. Při převzetí poškozeného zboží přebírá odběratel odpovědnost za vady a veškerou úhradu na vlastní náklady. Odpovědnost za vady vzniklé další přepravou po převzetí zboží přechází na odběratele.
- 5.2 Reklamacce na zjevné vady.** Kupující je povinen prohlédnout dodané zboží, zda nevykazuje zjevné nebo skryté vady tj. poškození výrobku nebo případnou nekompletnost dodaného zboží. Zjistí-li kupující, případně autorizovaný servis po rozbalení výrobku skryté vady tj. poškození výrobku nebo případnou nekompletnost dodaného zboží, má kupující právo na písemnou reklamaci u prodávajícího podáním zprávy o vadách.
- 5.3 Reklamacce vad v řádné záruční době, případně prodloužené záruční době.** Konečný zákazník může případné vady výrobku v záruční (prodloužené záruční) době reklamovat pouze prostřednictvím evidovaného autorizovaného servisu, který má uzavřenu platnou servisní smlouvu.
- 5.4 Reklamacce náhradních dílů.** Firma Brano a.s. poskytuje záruku na náhradní díly pouze za předpokladu, že byly nakoupeny u firmy Brano a.s.. V případě reklamacce náhradního dílu je nutno společně s vrácením náhradního dílu doložit doklad o nabytí náhradního dílu (faktura) a řádně vyplněný reklamační list náhradního dílu.
- 5.5 Vrácení reklamovaných výrobků a vyměněných vadných dílů.** Všechny vadné výrobky z uznaných reklamací a vybrané výměnné vadné díly jsou účastníci reklamačního řízení povinni vrátit firmě Brano a.s..

6. Pokyny a postupy pro řešení záruk a jejich vyúčtování

- 6.1 Postup reklamace při zjištění poškození zboží – balení.** Zjistí-li odběratel poškození zboží při přebírání dodávky nepřevezme toto zboží. Do přepravního listu dopravce provede záznam o poškození zboží a informuje oddělení prodeje Brano a.s.
- 6.2** o nepřevzetí z důvodu poškození zboží. V případě osobního odběru ze skladu firmy Brano a.s. podepíše zápis vytvořený pracovníky skladu o odmítnutí převzetí poškozeného zboží. Pracovníci skladu o tomto neprodleně informují oddělení prodeje. Z důvodu nesplnění prodejní objednávky dohodnou pracovníci oddělení prodeje s odběratelem náhradní termín pro splnění objednávky. Při převzetí poškozeného zboží přebírá odběratel odpovědnost za vady a veškerou úhradu na vlastní náklady. Odpovědnost za vady vzniklé další přepravou po převzetí zboží přechází na odběratele.
- 6.3 Postup reklamace při zjištění zjevné vady a kompletnosti dodávky.** Zjistí-li kupující, případně poskytovatel servisu po rozbalení výrobku skryté vady tj. poškození výrobku nebo případnou nekompletnost dodaného zboží, má kupující právo na písemnou reklamaci u prodávajícího podáním zprávy o vadách (vyplnění „REKLAMAČNÍ LIST VÝROBKU“) nejpozději do 7 dnů od uskutečnění prodeje. Reklamované zboží se uloží na sklad prodávajícího a prodávající vyzve zástupce firmy Brano a.s. k prohlídce reklamovaného výrobku. Prodávající umožní zástupci firmy Brano a.s. prohlídku výrobku, která musí být provedena nejpozději do 21 dnů od uplatnění reklamace. Firma Brano a.s. je povinna sdělit své rozhodnutí o reklamaci do 30 dnů od jejího uplatnění. V případě kladného rozhodnutí je reklamace dále řešena výměnou za nepoškozené a kompletní zboží, případně doplněním chybějícího zboží.
- 6.4 Postup reklamace v řádné záruční době případně prodloužené záruční době.** Záruční oprava je oprava výrobku MORA-TOP v záruční době, kterou se obnoví jeho bezpečný a spolehlivý chod. Záruční opravu je oprávněn provádět pouze autorizovaný servis, který má uzavřenu platnou servisní smlouvu. Práce smí provádět pouze mechanik, který je vlastníkem platného servisního průkazu firmy Brano a.s. Po opravě vystaví autorizovaný servis fakturu za provedenou opravu a zašle ji společně s řádně vyplněnou opravenkou, podepsanou zákazníkem do firmy Brano a.s.. Provedené práce musí být účtované dle platného ceníku servisních prací. Náklady na cestovné musí být účtované dle ceníku jízdného pro záruční opravy. Jeli záruční oprava spojená s výměnou vadného dílu, tzn. že mechanik musí použít pro opravu náhradní díl, účtuje se tento na opravence za cenu dle ceníku náhradních dílů. Vadné náhradní díly ze záručních oprav je možno měnit tzv. náhradním plněním. V případě náhradního plnění musí být uvedeno na opravence u příslušných náhradních dílů v poli cena NP (náhradní plnění). Autorizovanému servisu budou dodány nové náhradní díly dle provedených záručních oprav neprodleně po zpracování záruční opravy ve firmě Brano a.s.. Jsou-li použity pro záruční opravu náhradní díly – vratné, je povinen autorizovaný servis tyto náhradní díly zaslat do firmy Brano a.s.. Vracené vyměněné díly musí být označeny číslem opravenky, číslem náhradního dílu (dle katalogu náhradních dílů), číslem servisního technika a popisem závady, aby bylo zřejmé, ke které záruční opravě se vztahují. Vracení těchto (popsaných) dílů je podmínka pro provedení fakturace záruční opravy autorizovanému servisu. V případě nejasnosti v označení vratných dílů nebo při zjištění rozdílů (vratné díly a opravenka), bude vyžádán autorizovaný servis ke kompletaci záruční opravy. Na obálce, případně

zásilce musí být uvedeno velkými písmeny slovo: „SERVIS“. Faktura nebude proplacena bez zaslání řádně vyplněných opravenek a případných vratných náhradních dílů a bude vrácena autorizovanému servisu k doplnění dle výše uvedeného!

- 6.5 Postup reklamace náhradních dílů od firmy Brano a.s..** Záruční doba na náhradní díl se řídí platným ustanovením občanského zákoníku. V případě reklamace náhradního dílu od firmy Brano a.s. je nutno pro uznání reklamace zaslat společně s vadným náhradním dílem kopii dokladu o nabytí náhradního dílu (faktura), kopii dokladu o montáži náhradního dílu (montážní list) a popis vady náhradního dílu (v libovolné písemné formě) s uvedením jména autorizovaného servisu a podpisu oprávněné osoby, který reklamaci uplatňuje.

7. Závěrečné ustanovení

- 7.1** Tento reklamační řád nabývá platnosti dnem 1. 6. 2025 a platí pouze na území České republiky.
- 7.2** Je naším přáním, aby Vám výrobky MORA-TOP sloužily k plné spokojenosti. V případě reklamace se prosím řiďte tímto Reklamačním řádem.

V Olomouci dne 1. 6. 2025

Ing. Petr Vavrečka

ředitel společnosti



Výrobce 		OPRAVENKA - DAŇOVÝ DOKLAD Číslo:			Záruční oprava Uvedení do provozu		
					Bezplatný servis Záruční oprava na ND		
Jméno a adresa zákazníka PSČ				Objednaná práce			
Typ výrobku		Datum zakoupení výrobku		Datum objednání opravy		Souhlasím s předběžnou cenou opravy na zakázku Kč Podpis zákazníka:	
Výrobní číslo		Datum uvedení do provozu		Oprava Dílečná Externí Stáří výrobku			
Zjištění o stavu výrobku (povrch, příslušenství), o instalaci atd.		Datum dokončení opravy		Podpis přejímacího (u dílečné opravy)			
Popis opravy							
Položka	Provedená práce	Cena práce	Skladová příhrádka	Název materiálu	ks	Kč/kus	Celkem Kč
Celkem práce			Celkem - materiál				
Měření, revize a jiné		Počet km/pásmo					
		Práce					
		Materiál					
Elektr. pevnost		Normativ cest. nákladů					
		Zvláštní náklady					
Únikový proud		Součet					
Izolační pevnost		Základ DPH.....%					
		DPH.....%					
Plynotěsnost		Základ DPH.....%					
		DPH.....%					
Provedl - podpis		Celkem k úhradě					
		Evid. číslo technika		Účtoval			
		Jméno technika		Potvrzení zákazníka o převzetí opravy			
		Opravu provedl - firma (razítko) - podpis		Číslo dodatek. listu odeslaných náhradních dílů ze záručních oprav			
				Hotově zaplaceno dne:			
				Kč.....slovy.....			
				Přijal			

MORA-TOP s.r.o., Dvorská 894/17, Šternberk, tel: 585 007 700, fax: 585 011 755, bezplatná telefonní linka 800 555 867

	REKLAMAČNÍ LIST VÝROBKU Reklamovaného konečným spotřebitelem ve smyslu Občanského zákoníku a Zákona na ochranu spotřebitele
--	--

ÚDAJE O REKLAMOVANÉM VÝROBKU vyplňuje servisní firma					
Reklamující – jméno, příjmení, u firmy obchodní název					
Přesná adresa				PSČ	
Typ výrobku		Číslo záručního listu		Číslo dokladu o zakoupení	
Výrobní číslo		Výrobek uveden do provozu dne		Kupní cena výrobku	
Přehled záručních oprav					
1. záruční oprava			2. záruční oprava		
Provedl		Reklamovaná vada	Provedl		Reklamovaná vada
Datum			Datum		
Ev.číslo			Ev.číslo		
3. záruční oprava			4. záruční oprava		
Provedl		Reklamovaná vada	Provedl		Reklamovaná vada
Datum			Datum		
Ev.číslo			Ev.číslo		
Obchodní název a adresa obchodní gesce				Razítko a podpis	
Číslo gesce					
Jméno odpovědného zástupce servisní gesce					
Datum vystavení					
Požadovaný způsob vyřízení – označte X					
Výměna spotřebiče		Zrušení kupní smlouvy			

ROZHODNUTÍ O REKLAMACI			
Vyplňuje MORA-TOP, odbor Obchodně - technických služeb			
Interní číslo reklamace		Datum přijetí	
Přijal		Datum vyřízení	
<u>Rozhodnutí o reklamaci</u>			

Brano a.s.
Železniční 570/6
779 00 Olomouc

Tel: 734 697 065
e-mail: brabora.krutilova@brano.eu
www.moratop.cz

Zpracováno v červnu 2025
Autorská práva vyhrazena
Bez souhlasu výrobce není možno tento materiál kopírovat