

# Pokyny k vyřizování reklamací a servisu

## Způsob uplatnění reklamace

Reklamaci můžete doručit **osobně** nebo zaslat **dopravcem** na adresu servisu.

Adresa servisu: BLAKAR trading s.r.o., Azalková 1272, 252 42 Horní Jirčany

Otevírací doba: Po-Pá: 8:00-16:30, So-Ne: zavřeno

## Potřebné podklady k reklamaci

**Potřebné doklady vždy přiložte do zásilky (Průvodní dopis + faktura)!!!**

**Bez přiložených potřebných dokladů nemůžeme zaručit včasné vyřízení reklamace.**

Vzor průvodního dopisu ke stažení <https://www.blakar.cz/pdf/pruvodni-dopis-reklamace-servis.pdf>

### **Průvodní dopis obsah**

- adresa (**zpáteční adresa, kam budeme zasílat výrobek po opravě**)
- kontaktní údaje (telefon a email)
- informace o výrobku (model, Device name sekačky, datum nákupu...)
- popis závady (stručný a výstižný, číslo chyby ...)
- obsah balení (dodané příslušenství)
- stav výrobku při přijetí od zákazníka (poškození, škrábance, nečistoty ...)
- požadavek reklamace nebo pozáruční oprava

### **Faktura (prodejní doklad)**

- faktura nahrazuje záruční list a bez faktury (prodejního dokladu) nelze přijmout na reklamaci.
- faktura není potřeba pouze v případě pozáruční placené opravy

## Sekačku není nutné ihned posílat na reklamaci

Doporučujeme nejdříve kontaktovat zákaznický servis 606 839 644 nebo 774 737 789

V některých případech lze problém odstranit na dálku nebo je vhodné odeslat nejdříve log soubor ze sekačky (odeslat záznam přes aplikaci – ihned po projevení závady, max. doba historie cca 3 hod.).

Pro získání informací z log souboru potřebujeme: informaci, že byl log odeslaný a Device name sekačky.

## Kdy je nutné odeslat sekačku na reklamaci

Sekačku můžete odeslat rovnou do servisu bez předchozí konzultace v těchto případech

- mechanické poškození sekačky
- vadný motor (kola, žacího kotouče, zdvihu ...)
- sekačka je nabitá a nelze jí zapnout

Poznámka: **Výrobek zasílejte vyčištěný.** Výrobek pečlivě zabalte, aby se nepoškodil při přepravě. (Sekačku neumývejte proudem vody!). Sekačku nezasílejte mokrou (nechte vyschnout).

Pro komunikaci používáme „Device name“ místo výrobního čísla. Device name je uvedený na štítku sekačky, na štítku krabice nebo v aplikaci. (vzor tvaru LUBA-XXXXXXX).