

**I. Zákazník:** \_\_\_\_\_ **Spojení:** \_\_\_\_\_ **datum podání:** \_\_\_\_\_  
**Kontaktní pracovník:** \_\_\_\_\_ **(podpis)** \_\_\_\_\_

II. ř.	Číslo dodacího listu nebo faktury	Dodáno zboží	Množství	Reklamované množství	A Kde se stala chyba?	B Stav vráceného zboží	C Jak napravit chybu?	Poznámka
	Položka na DL/Fa., Skladový kód šarže: LOTNO	Objednáno - požadováno zboží	Množství					
1.								
2.								
3.								

**III. Izolace problému:** Ve sloupcích **A, B, C** výše, prosím uveďte ke každé reklamované položce příslušné číslo, nejlépe vystihující situaci:

**A: Kde se stala chyba?**

1. Chybně objednáno zákazníkem
2. Nebylo objednáno
3. Dodáno jiné zboží než objednáno/potvrzeno
4. Dodáno jiné zboží než fakturováno
5. Jiné množství než fakturováno
6. Jiné množství než objednáno/potvrzeno
7. Technická vada zboží (prosím uveďte)
8. Poškozeno při přepravě
9. Poškozeno nesprávným zabalením
10. Jiný případ

**B: Stav vráceného zboží**

1. Nevracíme
2. Nepoškozené, nepoužité
3. Pájené, jinak dobré
4. Použité, zkrácené vývody atd., jinak dobré
5. Naprogramované, neoriginální stav
6. Elektricky poškozené, vadné
7. Jiné (uveďte):

**C: Jak napravit chybu?**

1. Dobropis za vrácené zboží
2. Dodat správné zboží (přes dobropis)
3. Dodatečně vyúčtovat-vyfakturovat
4. Jiné (uveďte):

**IV. Zjištění příčiny, vyřízení reklamace, vyhodnocení, opatření, schválení změny** (Vyplní Ryston Electronics:)

(NU-prodejce): Registrace RMA/datum	→	(NU při A-7): Testovat při podezření na vady? Dat.př.	
(sklad) Vrácené zboží přijal / datum:		(technik) Dokumentace: Test provedl / datum:	
(NU): Oprávněná reklamace?	←	(technik) Nález: (↓)	
(NU): System.neshoda, reklamace dodavatelí?	→	<b>V:</b> (ML):Vypořádání neshod. materiálu, návrh opatření	
(sklad) Zásilka nebo dobropis č. / cena:		<b>VI:</b> (QM): Vyhodn. NO/PO, <b>VII:</b> schválení trvalé změny	

Postup při reklamaci zboží:

- Tento reklamační protokol - 8D report **prosím vyplňte v silně orámovaných částech I. a II.** a pošlete faxem, poštou, v elektronické formě či osobně na naši adresu. Doporučujeme Vám přímo **kontaktovat našeho prodejce, který s Vámi** vyplní formulář a ověří potřebné informace.
- V nejkratší možné době Vám poskytneme doplňující informace, instrukce pro vrácení zboží a **číslo RMA, potvrzující podání reklamace.**
- V tabulce je místo na tři reklamované položky. Reklamujete-li více položek, použijte kopii tohoto listu jako pokračování.
- Byla-li zjištěna **neshoda v typu či množství**, uveďte i údaje do podřádků **Objednáno...**, popř. **Množství**.
- Reklamujete-li **technickou vadu** zboží, uveďte, **v čem zboží podle Vašeho zjištění neodpovídá katalogu výrobce (specifikaci), nebo popište závadu a přiložte aplikační zapojení.** U programovatelných součástek uveďte použitý **programovací postup / přípravek.**
- Naši pracovníci se při vyřízení reklamace, popř. testování zboží spojí s Vaším kontaktním pracovníkem. **Prosíme, poskytněte jim informace pro ověření údajů, zjištění příčiny a vyhodnocení.** Na těchto informacích závisí zpětná výsledovatelnost problému. Postup řízení je zaznamenán.
- Reklamační řízení probíhá podle **obchodních podmínek dodavatele.** Prosíme, prostudujte je a pečlivě je dodržujte.
- Zboží nezbavujte našich identifikačních štítků, ponechte je v originálním balení a oddělené položky skladujte podle instrukcí výrobce.

**\*) POZOR – zásilka s vráceným zbožím musí být označena číslem RMA, jinak nebude přijata !!!**

- Po vyřízení reklamace Vám bude vystaven dobropis a/nebo dodáno správné zboží.

**VIII: Děkujeme Vám za spolupráci !**