

Vážení obchodní přátelé,

v souvislosti s úspěchem a expanzí značky RST v posledních letech ve světě, dochází k úpravě podmínek pro reklamace a servis vidlic RST. Tyto podmínky budeme postupně implementovat jako zástupce RST i v České republice.

1. **Servis vidlic RST:** součástí tohoto dokumentu je seznam regionálních servisních center RST. Jsou to obchodníci, kteří mají vyškolený personál, příslušné vybavení, základní sortiment náhradních dílů, jsou schopni odborně poskytovat servis vidlic a rovněž jsou schopni ve většině případů posoudit, zda se u konkrétní závady jedná o reklamaci či placený servis. Ceník servisních úkonů (doporučené ceny) je rovněž součástí tohoto dokumentu. Zákazník si může sám vybrat, které servisní centrum využije.

Jednoduché servisní úkony může i nadále provádět každý maloobchodník sám, pokud má patřičně vyškolený personál, přebírá tím ovšem zároveň odpovědnost za provedený servis.

Jako servisní centrum bude pracovat i mechanická dílna Universe Agency ve skladu v Loděnici, kam však i nadále bude možno zasílat pouze samostatné vidlice bez kola (poštou, PPL,..). Dle sezony zde lze očekávat poměrně delší lhůty na vyřízení servisu. Vyřízené servisované vidlice budeme zasílat zpět na dobírku, poštovné si hradí zákazník (nebo obchodník, který servis pro konečného zákazníka zprostředkovává).

2. **Reklamace vidlic RST :** reklamace se i nadále budou zasílat do oddělení reklamací Universe Agency ve skladu v Loděnici. Je možno zasílat pouze samostatné vidlice bez kola (poštou, PPL,..). V případě, že náš reklamační technik posoudí reklamaci jako neoprávněnou a bude možno příp. závadu odstranit placeným servisem, tuto možnost Vám nebo přímo konečnému zákazníkovi nabídneme. Ceník servisních prací, zaslání zpět na dobírku atd. viz. odst. 1.

Budeme znovu apelovat na Vás, obchodníky, abyste první posouzení, zda se jedná o reklamaci nebo servis, prováděli u Vás na prodejně. Ušetří to čas a peníze nám i Vám i konečnému zákazníkovi. Některé informace k této oblasti jsme poskytli na školení mechaniků v únoru 2010 i na předchozích školeních mechaniků. Případné konkrétní dotazy rádi zodpoví reklamační technici z Loděnic. Nejste-li si jisti, je lépe problém předem konzultovat než ztrácet čas odstrojováním vidlice, zasíláním atd.

K snazší orientaci Vašeho personálu by mohl přispět i zjednodušený manuál posouzení příčin nejběžnějších závad (viz. níže), který pochopitelně nemůže pokrýt všechny varianty závad, ale může být prvním vodítkem. Zároveň doporučujeme, aby prodejní personál důsledně upozorňoval zákazníky při prodeji kola s vidlicí nebo při prodeji samostatné vidlice na nutnost pravidelné údržby, servisu, atd. viz. návod k použití vidlice. Návodů jsou ke stažení na www.uniag.biz u každého konkrétního výrobku. Zanedbání pravidelné údržby a servisu je zdaleka nejčastější příčinou neoprávněných reklamací.

Věříme, že výše popsany systém přispěje k urychlení řešení pro Vás a k zvýšení spokojenosti zákazníků.

Ceník servisních prací a úkonů pro vidlice RST

System	T	ML	TNL/RA	RA+Air	OCR+Air	OCR2+Air	+ System RL
Model	Capa	Capa	Vita	Space Jump	F1rst	F1rst Platinum	
	Gila	Sofi	Gila		Titan	R1	
	Sofi	Neon	Omega		Vogue	Storm	
			Launch		M29		
			M29				
Kompletní demontáž	90	120	150	250	300	350	50
Kompletní montáž	90	120	150	250	300	350	50
Výměna dílu uvnitř vidlice	40	80	80	80	100	120	0
Vyčištění a promazání	50	60	60	80	100	130	0
Výměna oleje	0	0	0	0	80	100	0
Celkem za úplný servis	270	380	440	660	880	1050	
Výměna dílu vně vidlice	30	30	30	50	50	50	
Ladění vidlice(změna charakteristiky)				300	300	300	
Čas/min/ 100% rozebrání	45min	50min	50min	60min	80min	85min	15min
Zaslání vidlice zpět na dobírku	130	130	130	130	130	130	130

Ceny včetně spotřebního materiálu (maziva, oleje atd.) a DPH, bez ceny náhradních dílů

RST autorizovaná servisní centra

	Název firma	Telefon	Adresa		PSČ	Mail	Web
reklamace	Universe Agency spol. s r.o.	311 548 038	Hořelická 335	Loděnice u Berouna	267 12	reklamace@author.cz	
servis	CykloSport ORG	323 602 412	Černokostelecká 118	Říčany	251 01	org@iol.cz	www.cyklo-org.cz
servis	Cykloprag Praha s.r.o.	224 254 767	Řípská 27	Praha 3	130 00	vinohrady@cykloprag.cz	www.cykloprag.cz
servis	Author Bike Centre	412 333 459	Nádražní 6	Rumburk	408 01	kolabrabec@centrum.cz	www.author24.cz
servis	CykloSport Dlasková	326 329 473	U stadionu - sport. hala	Mladá Boleslav	293 01	dlaskovamarcela@seznam.cz	www.cykloSport-dlaskova.cz
servis	Petr-bike	499 329 033	Riegrova 344	Dvůr Králové n. Labem	544 01	petr.bike@quick.cz	
servis	Hepos cyklocentrum	377 244 104	Slovanská tř. 53	Plzeň	326 00	hepos@seznam.cz	www.hepos.cz
servis	Jiří Blažek	354 624 393	Pohraniční stráž 50	Velká Hleďsebe	354 71	info@sportblazek.cz	www.sportblazek.cz
servis	Martin Matoušek	775 601 128	Třebízského 163/5	Slaný	274 01	martinzuna@seznam.cz	
servis	Strnad s.r.o.	387 312 453	Rudolfovska 18	České Budějovice	370 01	rudolfstrnad@quick.cz	
servis	Strnad s.r.o.	385 349 103	Fr.Ondříčka 52 OD Vltavín	České Budějovice	370 01	rudolfstrnad@quick.cz	
servis	Dům sportu Stratílek, s.r.o.	461 615 121	Smetanovo nám. 91	Litomyšl	570 01	cyklo@stratilek.cz	www.stratilek.cz
servis	Solido Třebíč s.r.o.	568 842 369	Karlovo nám. 48	Třebíč	674 01	info@solidosport.cz	www.solidosport.cz
servis	CykloArt	556 821 624	Česká 318	Kopřivnice	742 21	cykloart@cykloart.cz	www.cykloart.cz
servis	Jan Štrof - OD Štrof	573 334 295	Vodní 52	Kroměříž	767 01	jan.strof@email.cz	www.od-strof.cz
servis	BiFu Luhačovice	773 981 111	Nádražní 298	Luhačovice	763 26	stana@bifu.cz	www.bifu.cz

Manuál posouzení příčin nejběžnějších závad

nejběžnějších závad	Jak se závada projevuje?	Příčina	Je možné uznat jako reklamaci ?
C	nelze nastavit tuhost vidlice	stržená seřizovací jednotka	ne
	nelze nastavit tuhost vidlice	přetočení seřizovací jednotky přes doraz	ne
	vůle v uložení pouzder (plastová pouzdra)	nedostatečná údržba dle návodu, vydření pouzder	ne
T	nelze nastavit tuhost vidlice	stržená seřizovací jednotka	ne
	nelze nastavit tuhost vidlice	přetočení seřizovací jednotky přes doraz	ne
	slyšitelné rázy při vracení vidlice do původní polohy	nedostatečné namazání vidlice dle návodu	ne
	vůle v uložení pouzder (plastová pouzdra)	nedostatečná údržba dle návodu, vydření pouzder	ne
ML	nelze nastavit tuhost vidlice	stržená seřizovací jednotka	ne
	nelze nastavit tuhost vidlice	přetočení seřizovací jednotky přes doraz	ne
	slyšitelné rázy při vracení vidlice do původní polohy	nedostatečné namazání vidlice dle návodu	ne
	vůle v uložení pouzder (plastová pouzdra)	nedostatečná údržba dle návodu, vydření pouzder	ne
	nelze otočit páčkou Lock-Outu	chybně namontovaná pojistka pod páčkou	ne
	vidlice nezamyká	stržený hřeben Lock-Outu po nárazu na uzamčenou vidlici	ne
	prasklá páčka Lock-Outu		ano
	prasklé táhlo Lock-Outu pod ovládací páčkou		ano
prasklý šroubek páčky Lock-Outu		ano	
TNL,(SL)	nelze nastavit tuhost vidlice	stržená seřizovací jednotka	ne
	nelze nastavit tuhost vidlice	přetočení seřizovací jednotky přes doraz	ne
	klepání vidlice při přejezdu drobné nerovnosti	uvolnění vrchního závitu patrony	ano
	vůle v uložení pouzder (plastová pouzdra)	nedostatečná údržba dle návodu, vydření pouzder	ne
	vidlice nezamyká,únik oleje z patrony Lock-Outu vrchní částí	náraz na uzamčenou vidlici,ohlé táhlo pístnice Lock-Outu	ne
	vidlice nezamyká,únik oleje spodní částí patrony Lock-Outu	náraz na uzamčenou vidlici,vyražené dno patrony Lock-outu	ne
	vidlice nelze odemknout	protočený plastový šestihran ovládací páčky	ne
	vidlice nelze odemknout	deformovaný vnitřek patrony po nárazu na uzamčenou vidlici	ne viz.foto v příloze 1
	vidlice se samovolně zamyká	deformovaný vnitřek patrony po nárazu na uzamčenou vidlici	ne viz.foto v příloze 1
AIR	únik vzduchu z komory, vrchní částí	vadný ventilék	ano
	únik vzduchu z komory, vrchní částí	poškozené těsnění vrchní matice, nová vidlice	ano
	únik vzduchu z komory, vrchní částí	poškozené těsnění vrchní matice, matice byla demontována	ne
	únik vzduchu z komory, spodní částí	poškozené těsnění pístku, nová vidlice	ano
	únik vzduchu z komory, spodní částí	nahromadění maziva z dorazu na těsnění pístku	ne
	únik vzduchu z komory, spodní částí	opotřebené těsnění, přetlakovaná vidlice	ne
	únik vzduchu z komory, spodní částí	prasklý pístek	ano
	prasklý závit táhla vzduchové komory	neodborná demontáž	ne
	prasklý závit táhla vzduchové komory	nedodržení utahovacího momentu 1,5 N.m	ne

OCR 1-3	prasklý šroub ovládání tlumení Vogue		ano
	vidlice nezamyká	nízká hladina oleje	ne
	vidlice nezamyká	uvolněný šroub ventilu Lock-Outu	ne
	vidlice nezamyká	chybně namontovaná páčka, opírá se o korunku	ne
	vidlice nezamyká	vzduchová bublina pod mechanismem Lock-Outu	ne
	únik oleje spodní částí do vidlice	opotřebené těsnění v matici	ne
	únik oleje spodní částí do vidlice	rozlomená matice po nárazu na uzamčenou vidlici	ne
	nereaguje na nastavení útlumu	nízká hladina oleje	ne
	nereaguje na nastavení útlumu	páčka v nesprávné poloze	ne
	nereaguje na nastavení útlumu	vzduchová bublina pod mechanismem Lock-Outu	ne
	vidlice je tzv."natvrdo"	únik oleje do spodní části a jeho neustálé doplňování, vidlice je plná oleje	ne
	prasklý závit táhla útlumu	neodborná demontáž	ne
	prasklý závit táhla útlumu	nedodržení utahovacího momentu 1,5 N.m	ne

Poznámka: Výrobce vidlic RST není odpovědný za ztrátu jakéhokoli dílu vidlice, při jeho samovolném uvolnění. Je povinností uživatele výrobku vidlici udržovat podle návodu v takovém stavu, aby ke ztrátě dílu nemohlo dojít.

Příloha 1 :

