Postup objednání opravy výrobku

Tento dokument slouží jako přehledný návod pro obchodní partnery GARDENA a popisuje postup objednání opravy nebo servisu výrobků GARDENA.

Najdete zde informace o způsobu založení servisní objednávky, objednání svozu výrobku, průběhu vyřízení reklamace a dalších souvisejících krocích. Dodržení uvedeného postupu umožní rychlé a efektivní vyřízení servisního požadavku.

Objednání opravy nebo servisu výrobku GARDENA probíhá v následujících krocích:

Vyplnění servisního formuláře

Klikněte na uvedený odkaz a vyplňte všechna požadovaná pole v elektronickém formuláři **(viz Příloha č. 1).**

Kontaktní formulář:
https://b2bshop.gardena.com/reefing/country/selection?countryCode=CZ

Zvolte tlačítko **„K objednávce opravy“**, v následujícím kroku vyberte možnost **„Registrovaný obchodní partner“** a v posledním kroku určete, zda se bude jednat o záruční, nebo pozáruční opravu výrobku.

Nyní vyplňte své **zákaznické číslo a e-mail** a klikněte na tlačítko **„Ověřit“**. Vaše adresa bude následně automaticky vyplněna. Poté již pouze doplňte zbývající povinná pole a celý elektronický formulář opravy potvrďte tlačítkem **„Odeslat“.**

Přijetí potvrzovacího e-mailu a objednání svozu

Po úspěšném odeslání formuláře obdržíte e-mail **(viz Příloha č. 2)**, který obsahuje veškeré informace k servisní zakázce a následné kroky.

Součástí tohoto e-mailu je také odkaz pro objednání bezplatného svozu PPL, který je klíčovou součástí celého procesu. **(viz Příloha č. 3)**

Při vyplnění formuláře objednávky svozu PPL, prosíme do pole **Vaše označení reklamace / opravy * uvádějte vždy číslo objednávky servis 600xxxxxx.**

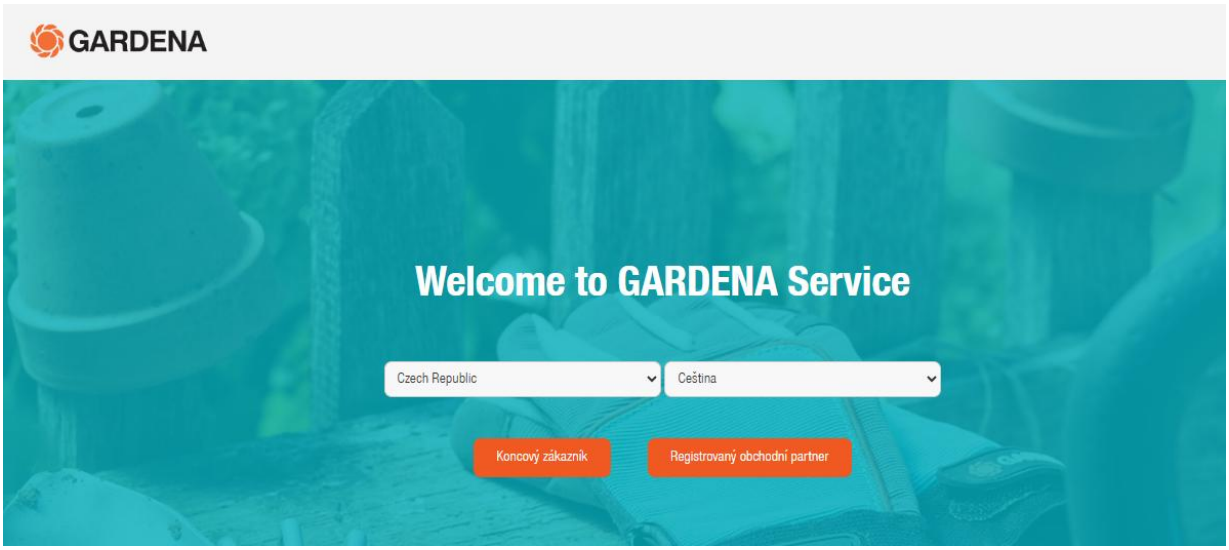
Příprava zásilky a vyzvednutí kurýrem

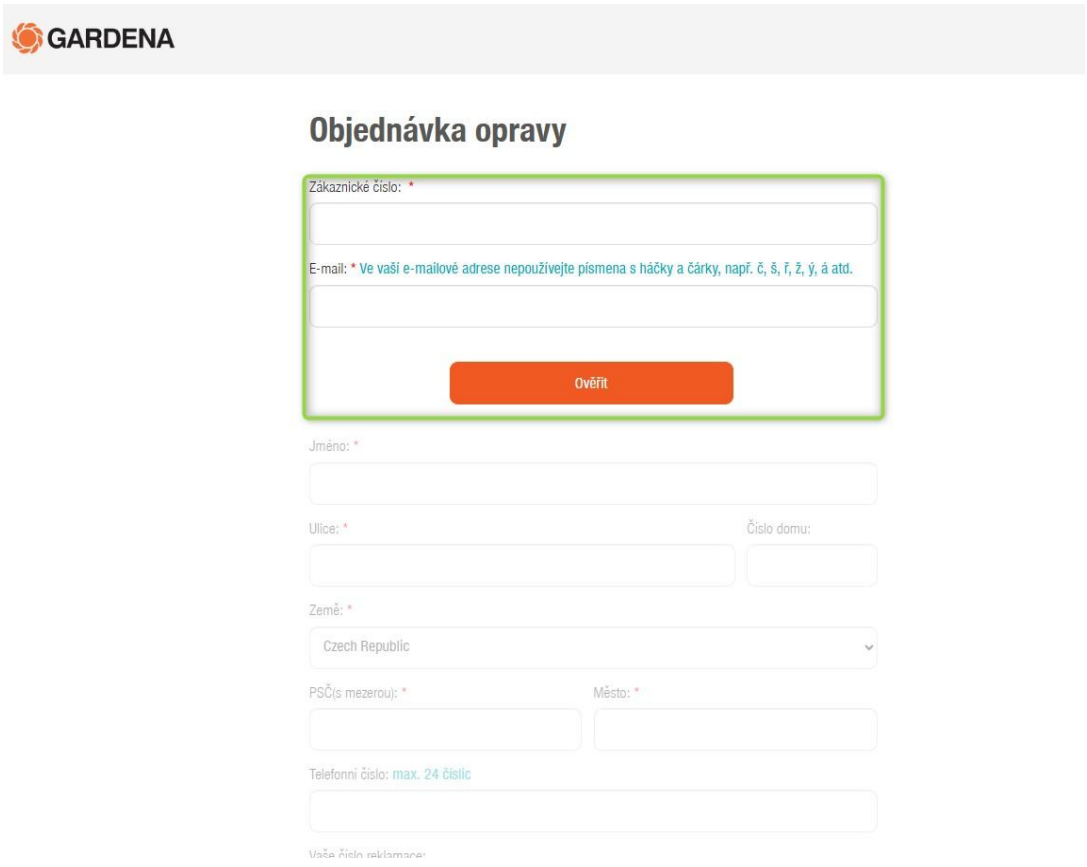
Kurýr se obvykle dostaví k vyzvednutí zásilky následující pracovní den. Z tohoto důvodu doporučujeme nejprve výrobek řádně připravit k přepravě a teprve poté objednat svoz.

Nedostavení se kurýra

Pokud se kurýr nedostaví k vyzvednutí zásilky nejpozději do 3 pracovních dnů, kontaktujte nás, prosím, na e-mailové adrese: servis@gardena.cz

Příloha č. 1 – Elektronický formulář vzor 1. část





Sériové číslo: max. 15 číslic - speciální znaky, např. /, vynechte.

Datum zakoupení výrobku: *

01.01.2026

Popis vady / komentář: Prosím, popište chybu, která nastala, co nejpodrobněji. Pomůže nám to rychleji zjistit, co je třeba opravit, a urychlí celý proces

Nefunguje.

Přiložené příslušenstvi:

Přidat další výrobek

Fotky a přílohy! Prosím nahrajte doklad o koupi jako potvrzení záruky.

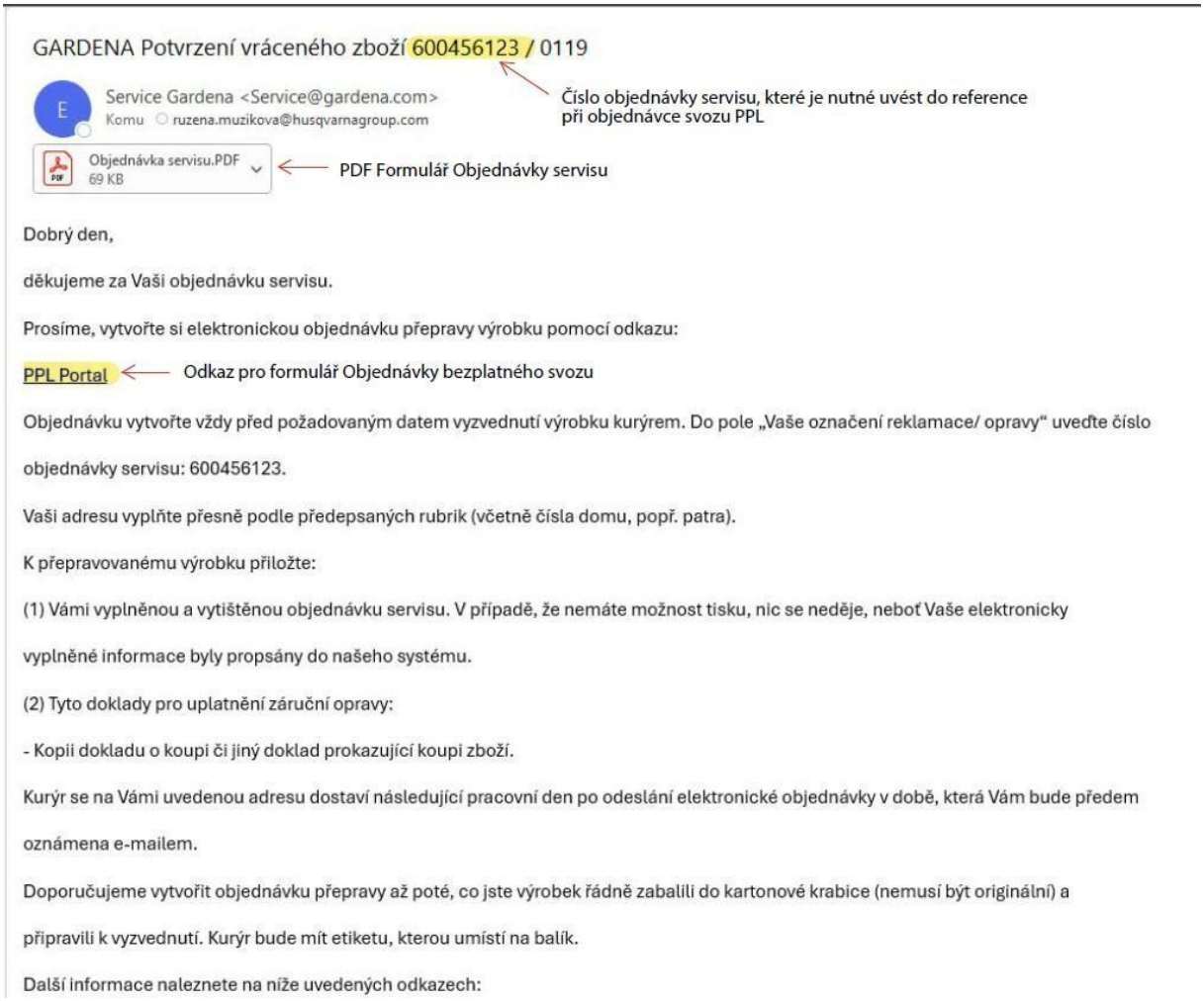
Vybrat soubor Soubor nevybrán

Přečetl(a) jsem si / souhlasím s Všeobecnými obchodními podmínkami. *

Informace o zpracování vašich osobních údajů naleznete v našem prohlášení o Ochraně osobních údajů.

Odeslat

Příloha č. 2 – Potvrzovací e-mail



GARDENA Potvrzení vráceného zboží 600456123 / 0119

Číslo objednávky servisu, které je nutné uvést do reference při objednávce svozu PPL

Service Gardena <Service@gardena.com>
Komu ruzena.muzikova@husqvarnagroup.com

Objednávka servisu.PDF
69 KB

PDF Formulář Objednávky servisu

Dobrý den,

děkujeme za Vaši objednávku servisu.

Prosíme, vytvořte si elektronickou objednávku přepravy výrobku pomocí odkazu:

PPL Portal ← Odkaz pro formulář Objednávky bezplatného svozu

Objednávku vytvořte vždy před požadovaným datem vyzvednutí výrobku kurýrem. Do pole „Vaše označení reklamace/ opravy“ uveďte číslo objednávky servisu: 600456123.

Vaši adresu vyplňte přesně podle předepsaných rubrik (včetně čísla domu, popř. patra).

K přepravovanému výrobku přiložte:

(1) Vámi vyplněnou a vytištěnou objednávku servisu. V případě, že nemáte možnost tisku, nic se neděje, neboť Vaše elektronicky vyplněné informace byly propsány do našeho systému.

(2) Tyto doklady pro uplatnění záruční opravy:

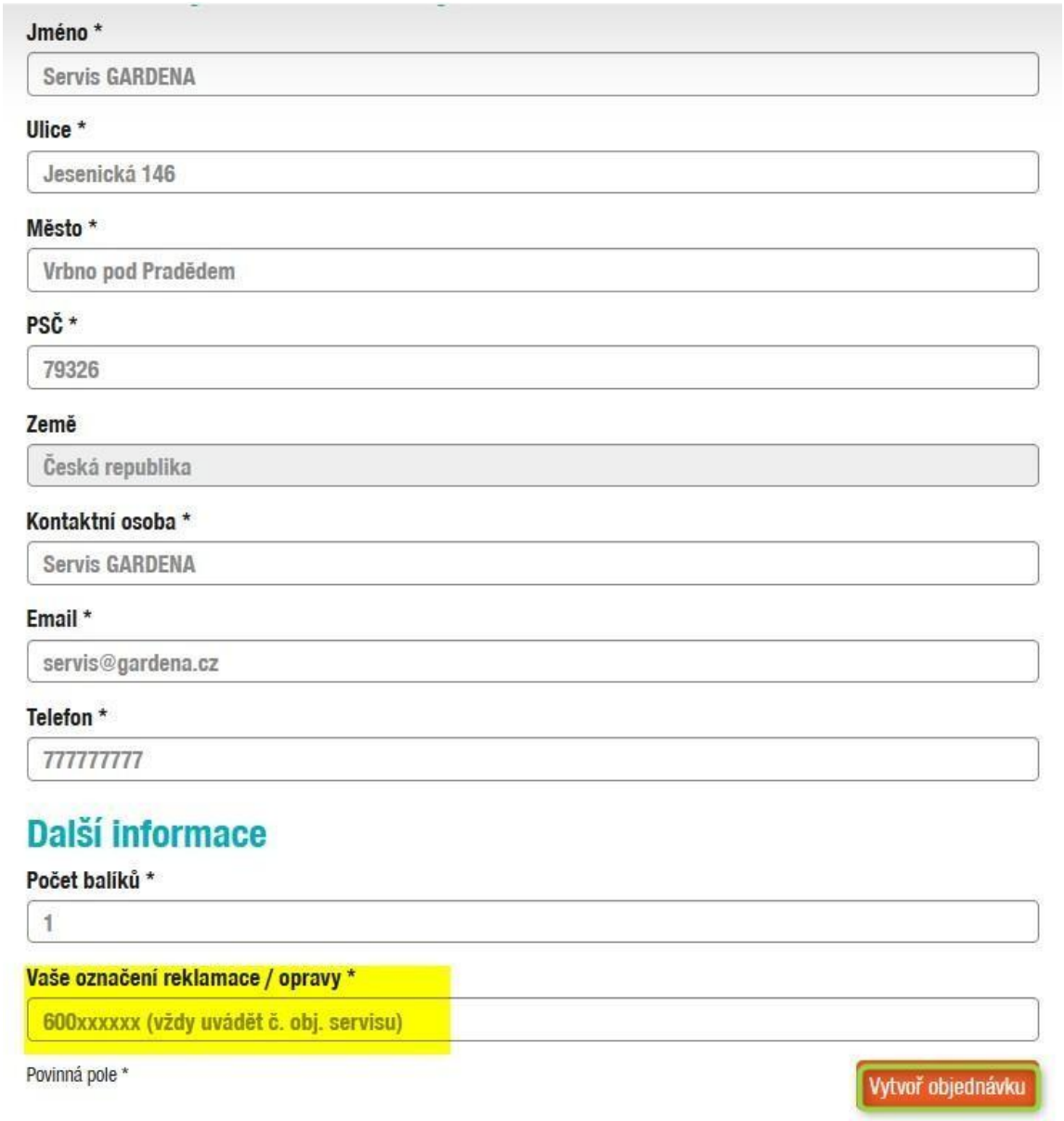
- Kopii dokladu o koupi či jiný doklad prokazující koupi zboží.

Kurýr se na Vámi uvedenou adresu dostaví následující pracovní den po odeslání elektronické objednávky v době, která Vám bude předem oznámena e-mailem.

Doporučujeme vytvořit objednávku přepravy až poté, co jste výrobek řádně zabalili do kartonové krabice (nemusí být originální) a připravili k vyzvednutí. Kurýr bude mít etiketu, kterou umístí na balík.

Další informace naleznete na níže uvedených odkazech:

Příloha č. 3 – Formulář objednávky bezplatného svozu



Prosíme, do pole Vaše označení reklamace/ opravy, uvádějte vždy číslo objednávky servisu viz Příloha č. 2!