

ISTRUZIONI PER LA SEGNALAZIONE DI UN RECLAMO

I. Per presentare un reclamo, è necessario compilare il modulo di reclamo e inviarlo

via e-mail, fax o posta a Dobroplast. Inoltre, il modulo di reclamo deve essere accompagnato dalla fattura di vendita dei serramenti al cliente finale.

Se il motivo del reclamo è l'incompletezza della merce - consegna incompleta - la notifica deve essere accompagnata da una scansione del documento WZ su cui è descritta la mancanza e confermata con la firma dell'autista.

I difetti evidenti devono essere segnalati il giorno della consegna e non oltre 3 giorni dalla data di consegna del prodotto.

II. Il modulo di reclamo deve essere compilato con cura. I reclami presentati senza

modulo o senza la fattura di vendita, o compilati in modo errato, o senza documentazione fotografica non saranno registrati e presi in considerazione.

III. Spiegazione del modulo di reclamo.

1) Dati del reclamante:

Rivenditore presentante il reclamo è tenuto a fornire i dati di base che sono necessari per l'elaborazione del reclamo. È tenuto a fornire il nome dell'azienda, il numero cliente assegnato e il numero dell'ordine per il quale viene presentato il reclamo, nonché il numero della fattura e la data di acquisto della merce presso Dobroplast.

2) Dati dell'utente del prodotto reclamato:

Il rivenditore è tenuto a fornire i dati della persona che utilizza il prodotto in questione.

3) Reclamo sulla merce acquistata:

In questo punto è necessario descrivere la merce reclamata, il suo nome, le dimensioni, il sistema e il colore e il numero della posizione sull'ordine.

4) Oggetto del reclamo:

Nella descrizione del reclamo, descrivere qual è il motivo del reclamo, nonché quando e in quali circostanze si è verificato il difetto e descrivere dettagliatamente il danno.

Inoltre, la finestra l'oggetto del reclamo deve essere disegnata e deve essere indicata la posizione del difetto.

5) Montaggio eseguito da:

A questo punto, segnare con una croce il punto da chi è stata effettuata l'installazione del prodotto l'oggetto di reclamo. L'installazione è stata eseguita dal nostro rivenditore o il cliente finale l'ha eseguita personalmente.

IV. Il reclamo deve essere accompagnato da fotografie che mostrino i difetti l'oggetto del reclamo da una distanza di 3 m.

In caso di reclami relativi a vetrocamere rotte, si prega di inviare una documentazione fotografica della vetrocamera senza il fermavetro, in modo che sia visibile il bordo della vetrocamera nel punto di rottura.

IN CASO DI RECLAMO ACCETTATO PER VETROCAMERE DISIGILLATE, IL RIVENDITORE È TENUTO A RESTITUIRE LE VETROCAMERE ENTRO 2 MESI DALLA CONSEGNA (SOLO SULLA RICHIESTA DEL REPARTO RECLAMI)

V. Il reclamo deve descrivere tutti i difetti dei serramenti che si intende reclamare.

Verranno considerati solo i difetti indicati nel reclamo.

VI. Durante l'ispezione e la verifica dei difetti delle vetrocamere è necessario attenersi ai criteri di valutazione dei difetti, disponibili sul nostro sito web, nonché nella Scheda di garanzia e Contratto di concessione.

VII. La merce non conforme all'ordine o difettosa non può essere installata.

VIII. In caso di reclamo infondato, al reclamante saranno addebitati i costi del servizio.

IX. Gli articoli oggetto di reclamo che sono stati sostituiti a causa di difetti devono essere rispediti alla fabbrica per verificare la validità del reclamo. **(SOLO SULLA RICHIESTA DEL REPARTO RECLAMI)** Se gli articoli non vengono rispediti una volta richiesti da ufficio reclami, al rivenditore verrà addebitato il costo del prodotto sostituito.

Lo stato del reclamo e le modalità di risoluzione del reclamo saranno comunicati all'utente tramite e-mail entro 2 giorni dalla data di registrazione.