

POKYNY PRO REKLAMACE

I. Pro podání reklamace je třeba vyplnit reklamační formulář a poté jej zaslat e-mailem, faxem nebo poštou společnosti Dobroplast. K reklamačnímu formuláři musí být navíc přiložena faktura o prodeji truhlářských výrobků konečnému zákazníkovi.

Pokud je důvodem reklamace nekompletnost zboží – chybějící kus v dodávce, musí být k žádosti přiložen scan dodacího listu, na kterém je chybějící kus popsán a potvrzen podpisem řidiče.

Zjevné vady musí být nahlášeny v den dodání a nejpozději do 3 dnů po převzetí výrobku.

II. Reklamační formulář by měl být vyplněn přesně. Reklamace podané bez formuláře nebo bez prodejní faktury nebo chybně vyplněné nebudou zaevidovány ani vyřízeny.

III. Vysvětlení reklamačního formuláře.

1) Údaje o oznamovateli:

Prodejce, který reklamaci podává, je povinen uvést základní údaje, které jsou nezbytné pro další postup reklamace. Je povinen uvést název společnosti, číslo dodavatele a číslo objednávky, ke které je reklamace podána, dále číslo faktury a datum nákupu zboží v Dobroplastu.

2) Údaje o uživateli reklamovaného produktu:

Prodejce je povinen poskytnout údaje o osobě, která příslušné truhlářské výrobky používá.

3) Podávám reklamaci na zakoupené zboží:

V této části popište inzerované zboží, jeho název, rozměry, systém a barvu.

4) Předmět reklamace:

V popisu reklamace uveďte důvod reklamace, kdy a za jakých okolností byly závady zjištěny a podrobně popište poškození.

Dále nakreslete reklamační okno a uveďte, kde se závada nachází.

5) Instalace oken provedená

V tomto bodě označte křížkem, kdo provedl montáž reklamovaného truhlářského výrobku. Zda ji provedl náš prodejce, nebo zda si konečný zákazník provedl instalaci sám tím, že si zakoupil pouze samotné truhlářské výrobky.

IV. K reklamaci musí být přiloženy fotografie zobrazující reklamované vady truhlářských výrobků pořízené ze vzdálenosti 3 m.

V případě reklamace rozbitého dvojskla zašlete fotodokumentaci dvojskla bez výplně tak, aby byl viditelný okraj dvojskla v místě rozbití.

V PŘÍPADĚ ÚSPĚŠNÉ REKLAMACE NEZAPEČETĚNÝCH ZASKLÍVACÍCH JEDNOTEK JE PRODEJCE POVINEN ZASKLÍVACÍ JEDNOTKY VRÁTIT DO 2 MĚSÍCŮ OD DODÁNÍ.

V. V reklamaci musí být popsány všechny reklamované vady truhlářského výrobku, v případě výjezdu servisního technika budou odstraněny pouze vady uvedené na podané reklamaci.

VI. Při kontrole a ověřování závad zasklívacích paketů se řídte kritérii pro posuzování závad zasklívacích paketů, která jsou k dispozici na našich webových stránkách, a také Záručním listem a Smlouvou s prodejcem.

VII. Zboží, které neodpovídá objednavce nebo je vadné, nesmí být instalováno.

VIII. V případě neoprávněné reklamace bude žadateli účtován poplatek za službu.

IX. Reklamované zboží, které bylo vyměněno z důvodu závady, by mělo být zasláno zpět do závodu, aby se ověřila oprávněnost reklamace. Pokud položky nebudou zaslány zpět, budou prodejci účtovány náklady na danou položku.

Zpětná vazba o stavu reklamace a způsobu její řešení bude zaslána e-mailem do 2 dnů od registrace.