

INSTRUKCJA ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH

I. Aby złożyć reklamację należy wypełnić formularz reklamacyjny, a następnie przesłać go drogą mailową, faksem lub pocztą do firmy Dobroplast. Dodatkowo do druku reklamacyjnego musi być dołączona faktura sprzedaży stolarki klientowi ostatecznemu.

Jeśli powodem reklamacji jest niekompletność towaru- brak w dostawie, do zgłoszenie musi być dołączony skan dokumentu WZ na którym jest opisany dany brak i potwierdzony podpisem kierowcy.

Wady jawne winny być zgłoszone w dniu dostawy i nie później niż 3 dni od daty odbioru wyrobu.

II. Formularz reklamacyjny powinien być dokładnie wypełniony. Reklamacje zgłoszone bez formularza czy też bez faktury sprzedaży, lub błędnie wypełnione nie będą rejestrowane i rozpatrywane.

III. Objaśnienie formularza reklamacyjnego.

1) Dane zgłaszającego:

Dealer zgłaszający reklamację zobowiązany jest do podania podstawowych danych, które są niezbędne w celu dalszego postępowania reklamacyjnego. Wymagane jest podanie nazwy firmy, numeru kontrahenta i numeru zamówienia do którego składana jest reklamacja, a także numeru faktury i daty zakupu towaru w firmie Dobroplast

2) Dane użytkownika reklamowanego produktu:

Dealer zobowiązany jest do podania danych osoby użytkującej daną stolarkę

3) Zgłaszam reklamację na zakupiony towar:

W punkcie tym należy opisać reklamowany towar, jego nazwę, wymiary, system oraz kolor

4) Przedmiot reklamacji:

W opisie reklamacji należy opisać co jest powodem reklamacji, a także podać kiedy i w jakich okolicznościach stwierdzono wady, oraz dokładnie opisać uszkodzenie.

Dodatkowo należy naszkicować reklamacyjne okno i zaznaczyć gdzie znajduje się usterka.

5) Montaż okien przeprowadzony przez

W punkcie tym należy zaznaczyć krzyżykiem przez kogo został przeprowadzony montaż reklamowanej stolarki. Czy został wykonany przez naszego Dealera, czy też klient ostateczny dokonał montażu we własnym zakresie kupując tylko samą stolarkę.

IV. Do zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć zdjęcia, przedstawiające reklamowane wady stolarki wykonane z odległości 2 m.

W przypadku reklamacji na pęknięte pakiety szybowe prosimy o przesłanie dokumentacji zdjęciowej pakietu szybowego bez listwy przyszybowej, tak aby była widoczna krawędź pakietu szybowego w miejscu pęknięcia..

W PRZYPADKU POZYTYWNE ROZPATRZONEJ REKLAMACJI NA ROZSZCZELNIONE PAKIETY SZYBOWE DEALER JEST ZOBOWIĄZANY DO ZWROTU PAKIETÓW SZYBOWYCH W PRZECIĄGU 2 MIESIĘCY OD DATY DOSTARCZENIA.

V. Na reklamacji muszą być opisane wszystkie wady stolarki, które Państwo reklamują, w przypadku wyjazdu serwisanta będą usuwane tylko wady zgłoszone na przesłanej reklamacji.

VI. Podczas oględzin i weryfikacji wad pakietów szybowych należy kierować się kryteriami oceny wad pakietów szybowych, które są dostępne na naszej stronie internetowej, a także Kartą Gwarancyjną oraz Umową Dealerską.

VII. Towar niezgodny z zamówieniem czy też wadliwy nie może być zamontowany.

VIII. W przypadku zgłoszenia bezpodstawnej reklamacji, zgłaszający zostanie obciążony kosztami serwisu.

IX. Elementy reklamacyjne, które zostały wymienione z powodu wad powinny być odesłane do fabryki w celu weryfikacji zasadności zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku gdy elementy nie zostaną odesłane dealer zostanie obciążony kosztami danego elementu.

Informacja zwrotna dotycząca statusu reklamacji, a także sposobu w jaki reklamacja zostanie usunięta zostanie wysłana drogą mailową w ciągu 2 dni od daty zarejestrowania.