

ZASADY REKLAMACJI

DEKMETAL s.r.o.

Tiskařská 10/257, 108 00 Praga 10, Republika Czeska

Regon: 276 42 381 NIP VAT: CZ 699000797

Niniejsza procedura składania reklamacji dotyczy wszystkich dostaw produktów firmy DEKMETAL s.r.o. do klientów i stanowi integralną część każdej zawartej umowy sprzedaży DEKMETAL s.r.o.

1. PRAWA I OBOWIĄZKI KLIENTA

Klient musi sprawdzić przy przejęciu dokładność, ilość i nienaruszenie opakowań dostarczonych towarów a oczywiste wady natychmiast musi zgłosić. Manipulacja i przechowywanie towarów musi być zgodne z instrukcjami producenta (instrukcje) i obowiązującymi przepisami. Widoczne wady produktów muszą być zgłoszone przez klienta przed zamontowaniem na budyneka to w ciągu 7 dni od dnia przejęcia towaru. Wady skryte muszą być zgłaszane przez klienta natychmiast po ich odkryciu, w ramach okres gwarancji. Klient jest zobowiązany do reklamacji na piśmie, albo osobiście.

Do protokołu reklamacji klient jest zobowiązany dołączyć kopię faktur, WZ lub karty gwarancyjnej. Reklamowane towary muszą być przechowywane przez klienta oddzielnie, aż do decyzji w sprawie roszczenia zgodnie z instrukcją DEKMETAL s.r.o., w celu ustalenia obiektywnego stanu reklamowanych produktów. W celu rozpatrzenia roszczenia muszą uzyskać dostęp do reklamowanego produktu DEKMETAL s.r.o., przedstawiciele producenta i, w stosownych przypadkach, niezależni

biegli. Złożenie roszczenia nie wpływa na obowiązek klienta zapłacenia ceny zakupu po uzgodnionej stawce i w uzgodnionym terminie.

2. PRAWA I OBOWIĄZKI DEKMETAL s.r.o.

DEKMETAL s.r.o. zapewnia gwarancję na towary oraz produkty określone w umowie lub na podstawie umowy gwarancyjnej, minimalnie w zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami. Odpowiedzialność DEKMETAL s.r.o. za szkodę jest zawsze ograniczona wartością dostarczonych towarów. DEKMETAL s.r.o. nie odpowiada za szkody związane z produktem lub pośrednie szkody.

DEKMETAL s.r.o. nie jest odpowiedzialny za szkody i uszkodzenia towarów powstałe po przejęciu lub przy manipulacji (dostawa) szczególnie spowodowane przez klienta, jego przewoźnika, nieprawidłowe zastosowanie lub przechowywanie produktu, niewłaściwą obsługę, szkody żywiołowe itp.

Wady produktu, które nie są objęte gwarancją to niewielkie różnice w odcieniach produktu, które nie ograniczają jego przeznaczenia (różnice w odcieniach kolorów, nierównomierne wysychanie powierzchni po opadach itp.).

3. ROZPATRZENIE REKLAMACJI

Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu dostawy towaru do klienta, po uzgodnionej dostawie towaru, od ich przybycia do miejsca przeznaczenia. Wyjątkiem są produkty DEKMETAL s.r.o. , które oddaje do użytkowania trzeciej osobie. W takim przypadku rozpoczyna się okres gwarancji od daty oddania do eksploatacji, pod warunkiem zlecenia najpóźniej w ciągu trzech tygodni od daty otrzymania przesyłki od DEKMETAL s.r.o. oraz zapewnienia wszystkich niezbędnych formalności do klienta. Wszyscy pracownicy DEKMETAL s.r.o. są zobowiązani do rejestrowania wszystkich roszczeń, reklamacji lub zastrzeżeń klientów DEKMETAL s.r.o. (w tym roszczenia jakościowe, ilościowe i istotne wymiany materiałów). Każde zażalenie jest złożone pod numerem rejestracyjnym, który jest automatycznie wygenerowany po złożeniu odpowiedniego wniosku do centralnej bazy zażeń.

Odpowiedni system zarządzania roszczeniami na każdym oddziale, odpowiada za kontrolę i zarządzanie jakością (CRL) we wszystkich przypadkach, włącznie z jakościowymi . Dniem rozpoczęcia procedury reklamacyjnej jest dzień następujący po dacie złożenia wniosku z zażaleniem. Łączny maksymalny czas trwania rozpatrywania zażenia trwa 30 dni kalendarzowych. Data zakończenia jest dniem, w którym klientowi zostaje przekazane rozwiązanie lub decyzja o sposobie rozwiązania problemu. Jakość produktów wynika z norm, które są wymienione w "Oświadczeniu o zgodności produktu". Kwalifikujące się roszczenia klientów zostaną rozliczone zastępczą dostawą lub zapewnieniem zniżki na towar. Kiedy towar jest zastępowany nowym, klient zwraca pierwotnie dostarczone towary, chyba że strony postanowią inaczej. W przypadku jeśli w zasadach reklamacji nie jest postanowione inaczej, obowiązują przepisy Kodeksu cywilnego. Klienta zawsze obowiązują przepisy Kodeksu cywilnego lub inne przepisy ochrony konsumenta.

Ważność: od 1 stycznia 2014 r

Zatwierdził: Ing. Petra Kutnarová, Dyrektor Zarządzający