

A. DANE KONTAKTOWE

Nazwa firmy lub pieczęćka:		2	Nr klienta ALUPROF:	5
			Data zgłoszenia:	6
			Nr faktury:	7
			Nr zamówienia:	8
Osoba zgłaszająca (imię i nazwisko):		3	Nr tel.:	9
Adres e-mail:		4	Nr fax.:	10

B. IDENTYFIKACJA PRZEDMIOTU REKLAMACJI / ZWROTU

L.p.	Oznaczenie/symbol	Ilość	Jednostka	Data produkcji	Uwagi
1					
2					
3					
4					
5					

Uwagi

- W kolumnie Oznaczenie/symbol należy wpisać nazwę katalogową produktu lub symbol gotowego wyrobu.
- W kolumnie Data produkcji należy wpisać dane z etykiety opakowania lub dla SK odczytać z nadruku po wewnętrznej stronie.

C. DANE IDENTYFIKUJĄCE MONTAŻ I EKSPLOATACJĘ

Nazwa firmy montującej:		11	Miejsce montażu lub wykrycia usterki/wady:	12
			Data montażu:	13
			Data oddania do użytku:	14

D. OPISY

Opis przyczyny reklamacji: / Opis przyczyny zwrotu:

	15
--	----

Opis dostarczonych próbek i/lub zdjęć:

	16
--	----

Oczekiwania klienta:

	17
--	----

Dla prawidłowego zgłoszenia reklamacji prosimy o czytelne wypełnienie wszystkich powyższych rubryk. Udokumentowanie wszelkich roszczeń pozwoli na sprawne rozpatrzenie Państwa reklamacji / zwrotu.

PRZYJĘCIE REKLAMACJI, wypełnia pracownik Aluprof

Imię i nazwisko:		Data przyjęcia:		Podpis:	
------------------	--	-----------------	--	---------	--

UWAGI

--

--

--

Proces reklamacyjny jest częścią Polityki Jakości ALUPROF SA dążącej do:

- 1) Niezwłocznego rozpatrzenia reklamacji,
- 2) Osiągnięcia zgody stron w zgłoszonym problemie,
- 3) Eliminacji przyczyn powstania reklamacji,
- 4) Wypracowania decyzji eliminującej ewentualny spór kontrahenta ALUPROF SA z jego klientem,
- 5) Stałego podnoszenia poziomu obsługi reklamacji.

Przebieg procesu reklamacyjnego

ZGŁASZAJĄCY	<p>1) Zgłoszenie reklamacji należy dokonać wysyłając wypełniony FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO na adres:</p> <p>reklamacje_ao@grupakety.com</p> <p>wraz z niezbędną dokumentacją fotograficzną identyfikującą niezgodność.</p> <p>2) W przypadku, gdy konieczne jest wysłanie towaru będącego przedmiotem reklamacji po zgłoszeniu reklamacji należy dołączyć do wysłanego towaru kopię wypełnionego FORMULARZA ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO zwracając uwagę na:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) reklamowanie części składowych systemu wymaga opisu wady w protokole reklamacyjnym lub w załączniku, b) do reklamowanych żaluzji zwiijanych bram i krat należy dołączyć: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ szczegółową specyfikacji produkcyjną, ⇒ kserokopię protokołu zdawczo odbiorczego z załączoną kartą napraw, ⇒ opis warunków zabudowy i konserwacji reklamowanej żaluzji zwiijanej bramy bądź kraty. <p>3) Dla dostaw realizowanych transportem AO, kierowca podejmuje zabezpieczony wadliwy towar wraz z protokołem i dokumentacją produkcyjno-reklamacyjną.</p> <p>Realizację transportu należy uprzednio zgłosić do AO.</p>
ALUPROF	<p>4) Po przyjęciu reklamacji osoba prowadząca reklamację poinformuje drogą e-mail o nadaniu numeru sprawy. W sytuacji gdy niezbędne będzie uzupełnienie dokumentacji pracownik AO skontaktuje się z osobą zgłaszającą reklamację.</p> <p>5) Rozpatrzenie reklamacji następuje w ciągu 10 dni, od daty prawidłowego i kompletnego zgłoszenia. W przypadku, gdy reklamacja jest niezasadna w ciągu 4 dni zostaną Państwo o tym poinformowani.</p> <p>W przypadku konieczności przeprowadzenia dodatkowych badań i/lub ekspertyz niezbędnych do ustalenia bezpośredniej przyczyny wystąpienia niezgodności może zostać ustalony indywidualny termin rozpatrzenia reklamacji w porozumieniu ze zgłaszającym.</p>