

## A. ELÉRHETŐSÉGI ADATOK

A cég neve vagy bélyegzője:	2	ALUPROF ügyfélszám:	5
		Bejelentés dátuma:	6
		Számla száma vagy:	7
		Rendelési sz.:	8
Bejelentő (kereszt- és vezetéknev):	3	Telefonszám:	9
E-mail cím:	4	Faxszám:	10

## B. REKLAMÁCIÓ TÁRGYÁNAK / VISSZAKÜLDÖTT ÁRÚ AZONOSÍTÁSA

Ssz.	Jelölés/szimbólum	Mennyiség	Egység	Gyártás dátuma	Megjegyzések
1					
2					
3					
4					
5					

### Megjegyzések

1. A Jelölés/szimbólum oszlopba a termék katalógus nevét vagy a késztermék szimbólumát kell beírni

2. A Gyártás időpontja oszlopba a csomagoláson található címke vagy az SK-nál a belső oldalon található nyomtatott adatait kell beírni.

## C. A BEÉPÍTÉST ÉS ÜZEMELTETÉST AZONOSÍTÓ ADATOK

A beépítő cég neve:	11	A beépítés vagy a hiba felfedezésének helye:	12
		A beépítés dátuma:	13
		A használatra átadás dátuma:	14

## D. LEÍRÁSOK

A reklamáció okának leírása: / A visszaküldés okának leírása:	15
A beküldött minták és/vagy fényképek leírása:	16
A vevő elvárásai:	17

A reklamáció helyes bejelentéséhez, kérjük, szíveskedjék olvashatóan kitölteni az összes rubrikát. Az összes kifogás dokumentálása lehetővé teszi a reklamációjuk gyors elbírálását.

## A REKLAMÁCIÓ ELFOGADÁSA, Aluprof dolgozója tölti ki

Keresztnév és vezetéknev:	Az átvétel időpontja:	Aláírás:
---------------------------	-----------------------	----------

### MEGJEGYZÉSEK

.....

.....

A BEJELENTŐ TÖLTI KI

## A reklamációs eljárás része az ALUPROF SA minőségpolitikájának, ami törekszik

- 1) A reklamáció haladéktalan elbírálására,
- 2) A felek egyezségének elérésére a bejelentett ügyben,
- 3) A reklamáció keletkezési okának kizárására,
- 4) Olyan döntés meghozatalára, ami kizárja az ALUPROF SA és az ügyfele közötti esetleges vitát,
- 5) A reklamációk kezelésének folyamatos javítására.

## A reklamációs eljárás lefolyása

BEJELENTŐ	<p>1) A reklamációt bejelenteni a kitöltött REKLAMÁCIÓS BEJELENTŐ ŰRLAP beküldésével kell, amit a:</p> <p><b>reklamacje_ao@grupakety.com</b></p> <p>címre kell beküldeni, a hibák azonosításához szükséges fénykép dokumentációval.</p> <p>2) Abban az esetben, amikor be kell küldeni a reklamáció tárgyát képező árut, a reklamációs bejelentés után a beküldendő áruhoz csatolni kell a kitöltött REKLAMÁCIÓS BEJELENTŐ ŰRLAPOT, ügyelve arra, hogy:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) a rendszer reklamált alkotóelemeinek hibáit le kell írni a reklamációs jegyzőkönyvben vagy a mellékletben,</li> <li>b) a reklamált redőnyhöz, redőnykapuhoz és rácshoz csatolni kell:             <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ a részletes gyártási specifikációt,</li> <li>⇒ az átadás-átvételi jegyzőkönyv másolatát a csatolt javítási lapokkal,</li> <li>⇒ a reklamált redőny, redőnykapu vagy rács beépítési és karbantartási körülményeinek leírását.</li> </ul> </li> </ol> <p>3) Az AO fuvarjával teljesített szállítmányoknál a vezető veszi át a levédett, hibás árut a jegyzőkönyvvel és a gyártási-reklamációs dokumentációval együtt.</p> <p><b>A fuvart előzőleg be kell jelenteni az AO-nál.</b></p>
ALUPROF	<p>4) A reklamáció átvétele után a reklamációt intéző személy e-mailben értesítést küld az ügyszám megadásáról. Abban az esetben, ha ki kell egészíteni a dokumentációt, az AO dolgozója kapcsolatba lép a reklamációt bejelentő személlyel.</p> <p>5) A reklamációt elbírálása a helyes és komplett bejelentéstől számított 10 napon belül történik meg. Abban az esetben, ha a reklamáció alaptalan, 4 napon belül tájékoztatást kapnak erről.</p> <p>Abban az esetben, ha a hiba közvetlen okának megállapításához plusz vizsgálatokat kell végezni és/vagy szakértői véleményre van szükség, a bejelentővel egyetértésben egyedi határidő állapítható meg a reklamáció elbírálására.</p>