

A. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Název společnosti nebo razítko:	2	Č. zákazníka ALUPROF:	5
		Datum oznámení:	6
		Č. faktury:	7
		Číslo objednávky:	8
Oznamovatel (jméno a příjmení)	3	Tel.:	9
E-mailová adresa:	4	Fax.:	10

B. IDENTIFIKACE PŘEDMĚTU REKLAMACE / NÁHRADY

č..	Označení/symbol	Množství	Jednotka	Datum výroby	Poznámky
1					
2					
3					
4					
5					

Poznámky

- Do sloupce označení/symbol uvádějte katalogový název nebo symbol hotového výrobku.
- Do sloupce datum výroby uvádějte údaje z etikety na obalu nebo u SK přečtěte z potisku na vnitřní straně.

C. ÚDAJE IDENTIFIKUJÍCÍ MONTÁŽ A PROVOZ

Název montážní organizace:	11	Místo montáže nebo zjištění závady:	12
		Datum montáže:	13
		Datum předání k užívání:	14

D. POPISY

Popis příčiny reklamace: / Popis příčiny náhrady:

15

Popis dodaných vzorků a/nebo snímků:

16

Očekávání zákazníka:

17

Aby oznámení reklamace bylo správné, prosíme o čitelné vyplnění všech výše uvedených rubrik.
Zdokumentování veškerých nároků dovolí hladké vyřízení vaší reklamace / náhrady.

PŘIJETÍ REKLAMACE, vyplňuje zaměstnanec Aluprof

Jméno a příjmení:	Datum přijetí:	Podpis:
----------------------	-------------------	---------

POZNÁMKY

.....

.....

VYPLŇUJE OZNAMOVATEL

Reklamační proces je součástí politiky kvality ALUPROF SA usilující o:

- 1) Neprodlené vyřízení reklamace,
- 2) Dosažení shody stran ohledně oznámeného problému,
- 3) Odstraňování příčin vzniku reklamace,
- 4) Vyhotovení rozhodnutí eliminující případný spor kontrahenta ALUPROF SA s jeho zákazníkem,
- 5) Neustálé zvyšování úrovně vyřizování reklamací.

Průběh reklamačního procesu

OZNAMOVATEL	<ol style="list-style-type: none"> 1) Oznámení reklamace se provádí zasláním vyplněného REKLAMAČNÍHO FORMULÁŘE na adresu: reklamacje_ao@grupakety.com spolu s nezbytnou fotografickou dokumentací identifikující problém. 2) Pokud je po podání reklamace nutné zaslat zboží, jež je předmětem reklamace, přiložte k zasílanému zboží kopii vyplněného REKLAMAČNÍHO FORMULÁŘE, přičemž dbejte následujícího: <ol style="list-style-type: none"> a) reklamace dílů systému vyžaduje popis vady v reklamačním protokolu nebo v příloze, b) k reklamovaným žaluziím rolovacích vrat a mříží připojte: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ podrobnou výrobní specifikaci, ⇒ xerokopii předávacího protokolu s připojeným opravním listem, ⇒ popis podmínek instalace a údržby reklamované žaluzie rolovacích vrat nebo mříže. 3) Pro dodávky realizované dopravou AO řidič přebírá zajištěné vadné zboží spolu s protokolem a výrobně-reklamační dokumentací. Realizaci dopravy je třeba předem oznámit AO.
ALUPROF	<ol style="list-style-type: none"> 4) Po přijetí reklamace osoba reklamaci vyřizující pošle e-mailem zprávu o přidělení čísla věci. Pokud je potřeba dokumentaci doplnit, pracovník AO se s oznamovatelem reklamace zkontaktuje. 5) Reklamace se vyřizuje do 10 dní od dat správného a kompletního oznámení. Pokud je reklamace neodůvodněná, budete o tom do 4 dnů informováni. <p>V případě nutnosti provést další zkoušky a/nebo expertizy potřebné ke zjištění přímé příčiny výskytu problému se může stanovit individuální termín vyřízení reklamace po dohodě s oznamovatelem.</p>