

KARTA ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO NR.....

1. Nazwa zgłaszającego/klienta.....
2. Adres/tel./fax/@.....
3. Dane osoby zajmującej się reklamacją wraz z numerem kontaktowym telefonu:
.....
4. Data zgłoszenia.....
5. Nazwa wyrobu/typ.....
6. Numer zamówienia OF-.....Pozycja.....Rok produkcji..... Ilość reklamowana.....
7. Data zakupu przez klienta.....
8. Wyrób zamontowany/ nie zamontowany (właściwe zaznaczyć)
9. Data montażu wyrobu.....
10. Kto montował wyrób.....
11. Lokalizacja (gdzie wyrób się znajduje, budynek/mieszkanie - zamieszkałe/niezamieszkałe, nowo wybudowane/wymiana w istniejącym już budynku/mieszkanii, dokładny adres wraz z kodem pocztowym, dane klienta z numerem kontaktowym telefonu
.....
.....
.....
12. Opis przyczyny reklamacji
a) w przypadku reklamacji pakietu szybowego, oprócz podania powodu reklamacji należy wykonać dokładne zdjęcia obrazujące wadę (wraz z przymiarem) oraz podać wszelkie dane zawarte na ramce międzyszybowej tj. nazwa producenta pakietu, budowę pakietu oraz jego wymiar (dot. stolarki okiennej i drzwi zewnętrznych)
.....
.....
b) w przypadku odkształcenia wyrobu lub jego elementu należy podać wielkość krzywizny dokumentując to przesłanym do nas zdjęciem (metrówka, suwmiarka lub szczelinomierz usytuowane między największym ugięciem odkształcenia, a przyłożoną do wyrobu/elementu poziomą)
.....
.....
.....

c) w przypadku niezgodności koloru – wykonanie i przesłanie do nas zdjęcia reklamowanego wyrobu/elementu w porównaniu z obowiązującym próbnikiem kolorów/paletą NCS/RAL.

d) w przypadku nieprawidłowej funkcjonalności wyrobu* – dokładne określenie w którym miejscu występuje dyskomfort funkcjonalności (zawiasy dolny/górny, zamek/zasuwnica/wkładka, próg/nadproże, stojak zaczepowy/zawiasowy, ryglowanie lub inne). Należy również sprawdzić i poinformować nas pisemnie czy montaż wyrobu/wyrobów został wykonany prawidłowo** tj. sprawdzić czy wyrób zamontowany jest w pionie, poziomie, czy są zachowane przekątne, czy nie ma przewężeń w świetle ościeżnicy, czy wyroby nie są nadmiernie zawilgocone co tym samym wpływa na funkcjonalność

e) w przypadku reklamacji na wadliwość okuć*** - należy dokładnie określić które okucie posiada wadę, podać symbol okucia, wykonać i przesłać do nas dokładne zdjęcie obrazujące reklamowane okucie.

f) w przypadku reklamacji na braki elementów/podzespołów w dostawie - należy dokładnie określić, co nie zostało dostarczone (powoływać się na pozycję w zamówieniu OF) . Informację taką należy do nas przekazać niezwłocznie po dostawie towaru.

g) w przypadku reklamacji na uszkodzenia mechaniczne wyrobów przy dostawie gdzie uszkodzone jest opakowanie – należy niezwłocznie zgłosić ten fakt kierowcy przewożącemu towar, który sporządzi protokół szkody co jest jednoznaczne z naprawą lub wymianą uszkodzonego towaru.

h) w przypadku reklamacji na uszkodzenia mechaniczne wyrobów gdzie opakowanie nie jest uszkodzone – należy niezwłocznie zgłosić do nas ten fakt, dokumentując to wykonanym zdjęciem uszkodzenia oraz nie uszkodzonego opakowania. Nie uszkodzone opakowanie należy zachować do wykonania przez nas oceny.

i) inne przyczyny -

***nie dotyczy regulacji okuć lub samozamykaczy, co w/g. warunków gwarancji jest w zakresie użytkownika wyrobu i zgłoszenia tego typu będą traktowane jako niezasadne i tym samym w przypadku wyjazdu naszego serwisu do tego typu reklamacji na zgłaszających będą wystawiane faktury obciążeniowe.**

**** w przypadku stwierdzenia przez nasz serwis nieprawidłowego montażu wyrobu/wyrobów wszelkie koszty związane z wyjazdem do takiej reklamacji będą skierowane na zgłaszającego.**

***** nie dotyczy uszkodzeń mechanicznych okuć oraz braku ich bieżącej konserwacji (uszkodzone śruby regulacyjne, zabrudzenia substancjami/materiałami budowlanymi, korozja okuć wskutek nadmiernej wilgoci). W przypadku wyjazdu naszego serwisu do tego typu reklamacji na zgłaszających będą wystawiane faktury obciążeniowe.**

13. Oczekiwanie klienta/żądanie (naprawa, przecena, wymiana)

.....
.....

15. Załączniki:

- Karta Gwarancyjna (obowiązek ten nie dotyczy reklamacji na podstawie rękojmi)
- Zdjęcia wyrobu
- Zdjęcia obrazujące powód reklamacji

Podpis reklamującego

Proszę o przesłanie na skrzynkę: complaints@madex.net.pl