

PROCEDURA REKLAMACJI PRODUKTÓW FIRMY DUNIN

1. Podmiotem uprawnionym do zgłaszania reklamacji jest Partner Handlowy firmy DUNIN. Jeżeli wykrycie wady nastąpiło przez inną osobę wówczas zgłoszenie reklamacyjne odbywa się za pośrednictwem Partnera Handlowego firmy DUNIN, u którego produkt został nabyty.

2. Wszystkie reklamacje należy składać za pośrednictwem faksu lub poczty elektronicznej do Biura Obsługi firmy inVerno Centrum Łazienek

3. Każde zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:

- 3.1. Opis zdarzenia
- 3.2. Kopię faktury zakupowej i/lub dokument WZ
- 3.3. Zdjęcia przedstawiające opisywaną reklamację
- 3.4. W przypadku uszkodzeń transportowych Protokół Szkody spisany z kurierem

Wszystkie powyższe ustalenia odnoszą się do przesyłek kurierskich i transportu paletowego.

4. REKLAMACJE TRANSPORTOWE

4.1. Odbiór paczek: Podczas odbioru paczek należy każdorazowo sprawdzić stan przesyłki w obecności kuriera. Należy zwrócić szczególną uwagę i dokładnie sprawdzić przesyłki noszące ślady uszkodzeń, mające widoczne wgniecenia, zerwaną taśmę firmowa lub inną niż podaną na liście przewozowym ilość paczek. W przypadku uszkodzenia lub niekompletnej przesyłki należy spisać Protokół Szkody w obecności kuriera. Protokół musi być spisany w dniu odbioru przesyłki.

5. REKLAMACJE ILOŚCIOWE

- 5.1. W przypadku niezgodności towaru z wystawioną fakturą firma inVerno zobowiązuje się do odebrania niewłaściwie wydanego towaru od Partnera Handlowego, u którego towar został zakupiony i wymiany na właściwy.
- 5.2. W przypadku stwierdzonych braków w wysyłce firma inVerno dosyła brakujący towar do Partnera Handlowego.
- 5.3. Reklamacje ilościowe zgłaszać należy niezwłocznie po otrzymaniu towaru.

7. REKLAMACJE JAKOŚCIOWE:

7.1. Reklamacje jakościowe rozpatrywane są na podstawie opisu (protokół reklamacyjny) oraz zdjęć towaru. Pełną dokumentację należy dostarczyć w ciągu 7 dni od daty zgłoszenia reklamacji. W wyjątkowych sytuacjach, Przedstawiciel Handlowy firmy DUNIN udaje się na oględziny reklamowanego towaru.

7.2. Przy montażu produktów DUNIN należy stosować się do zaleceń wynikających z Instrukcji Montażu DUNIN. Instrukcję dołączane są do towaru, dostępne są na stronie www.dunin.eu lub bezpośrednio u producenta.

7.3. WAŻNE:

reklamacji nie podlegają różnice w odcieniach koloru w poszczególnych partiach produkcyjnych nie stanowią podstawy do wnoszenia reklamacji jeżeli Partner Handlowy zamawia wybrany produkt w różnych partiach produkcyjnych; Oferta firmy DUNIN obejmuje produkty wykonane z surowców naturalnych. Ich struktura oraz kolor mogą różnić się od wzoru na ekspozytorze. Nie jest to defekt lub wynik złej jakości tylko naturalna cecha materiału, z którego został wykonany produkt;

Klient ma obowiązek sprawdzić i porównać dostarczony towar pod względem odcienia, koloru, kalibracji, wymiaru, daty produkcji itp. w ciągu 30 dni od otrzymania towaru. Po upływie tego czasu, reklamacje nie będą rozpatrywane;

reklamacja dotycząca koloru, kalibracji, wymiaru towaru lub innych cech fizycznych musi być zgłoszona przed zamontowaniem lub innym trwałym połączeniem towaru z podłożem, w innym przypadku reklamacje nie będą rozpatrywane.