

Postup řešení reklamací

Vážení,

dovolte, abychom Vás v zájmu zkvalitnění služeb seznámili s postupem pro řešení reklamací na výrobky distribuované firmou Nosreti velkoobchod. Přestože se námi dodávané spotřebiče vyznačují nízkou poruchovostí, doporučujeme Vám seznámit se s tímto postupem. Věříme, že případné reklamační řízení pak bude probíhat k oboustranné spokojenosti.

Způsob uplatnění reklamací

Reklamace se uplatňují na oddělení servisu společnosti Nosreti velkoobchod, a to písemně prostřednictvím přiloženého reklamačního protokolu. K vyplněnému reklamačnímu protokolu musí být přiložena kopie dokladu o zakoupení zboží, jedná-li se o opravovaný výrobek, tak také příslušné montážní listy. Reklamační protokol zašlete poštou, emailem případně faxem na níže uvedené kontakty.

Způsob vyřízení oprávněné reklamace

Řádně uplatněná reklamace bude po posouzení její oprávněnosti vyřízena jedním z těchto uvedených způsobů :

- a) Doplněním nekompletní dodávky
- b) Poskytnutím slevy
- c) Opravou výrobku
- d) Výměnou výrobku
- e) Vystavením dobropisu

Reklamace vůči dopravci

Při převzetí zboží od dopravce je nutné v případě zjištění viditelné vady zboží, či jeho obalu zapsat tuto skutečnost řidiči do přepravních dokladů (dodací list, roll card). Tento zápis je nutný pro Nosreti velkoobchod k následnému vymáhání škody vůči dopravci, pokud nebude učiněn, nelze uplatňovat reklamaci viditelných vad.

Reklamace u zákazníka

Pokud se vada vyskytne při používání u zákazníka, obraťte se na níže uvedené kontakty či použijte servisní formulář. Doporučíme Vám nejbližší servisní místo v okolí bydliště. Seznam smluvních servisních míst naleznete také v servisní mapě. Smluvní opravy jsou zásobeny všemi potřebnými náhradními díly na námi dodávané výrobky. Dle katalogů jsme schopni zajistit přímo od výrobce veškeré i speciální díly potřebné k opravě.

Odsouhlasení oprávněnosti reklamace

Posouzení a případné odsouhlasení reklamace bude provedeno v co nejkratším termínu a výsledek reklamace bude ihned sdělen kontaktní osobě uvedené v reklamačním protokolu.

Odvoz reklamovaného výrobku

V případě uznání opodstatněnosti reklamace vrácení výrobku, bude s odběratelem dohodnut termín svozu vadného výrobku. Vracený výrobek musí být kompletně zabalen a to buď v originálním obalu, nebo obalu náhradním s dostatečnou ochranou rohů chrániči.

Spolu s výrobkem musí být:

1. předán **reklamační protokol**
2. vrácen **záruční list**, případně **návod k použití**
3. u již prodaného zboží musí být **záruční list řádně vyplněn** a přiloženy **montážní listy**

Kontaktní údaje:

Vedoucí servisu: Alena Jamková

Tel: +420 595 696 630

Mobil: +420 606 720 002

Fax: +420 595 696 631

Email: jamkova@nosreti.cz

Adresa: Nosreti velkoobchod s.r.o.

Tovární 2114/11

709 00 Ostrava – Mar. Hory

Sklad náhradních dílů: Katka Kačurová

Tel/Fax: +420 595 696 631

Email: skladnd.elektro@nosreti.cz