

REKLAMUJÚCI:

Firma/meno: _____

Kontaktná osoba: _____

Kontaktný telefón: +421 _____

Ulica, č. p.: _____

PSČ: _____

Mesto: _____

PREDMET REKLAMÁCIE:

Číslo zákazky: _____

Miesto dodania: _____

Názov tovaru: _____

Potvrdený dátum dodania: _____

Skutočný dátum dodania: _____

Celkové dodané množstvo: _____

Reklamované množstvo: _____

Počet defektov na fasáde: _____

POPIS VADY:

A. KVALITATÍVNA

☐ balenie☐ výrobok

B. MNOŽSTEVNÁ

☐ množstvo materiálu☐ zámena materiálu

C. TERMÍNOVÁ

☐ vzhľadom na potvrdený deň dodania☐ vzhľadom na potvrdený čas prijazdu

D. CENOVÁ

☐ objektová zľava☐ iná zľava, platobná podmienka a pod.

E. LOGISTICKÁ

☐ vykládka☐ iná logistická chyba

INÁ CHYBA (alebo poznámka):

NÁVRH NA RIEŠENIE REKLAMÁCIE:

☐ výmena
dodaného tovaru☐ dodanie
chýbajúceho tovaru☐ posúdenie kvality tovaru
laboratóriom ROCKWOOL☐ zľavu na dodávku
tovaru vo výške: _____ €☐ ponechanie
dodaného tovaru☐ odvezenie tovaru
a storno zákazky☐ nechcem nič (len oznamujem
a neželám si opakovanie)☐ oprava
faktúry: _____ €☐ finančná náhrada
viacnásobov alebo
penále: _____ €☐ dofakturovanie
dopravného
(interná reklamácia): _____ €

INÝ NÁVRH (alebo poznámka):

REKLAMAČNÝ POSTUP:

- reklamáciu môže riadne uplatniť len zmluvný zákazník spoločnosti ROCKWOOL Slovensko s.r.o., a to odoslaním riadne vyplneného reklamačného protokolu na adresu: **reklamace@rockwool.com**
- reklamačný protokol si možno stiahnuť z webu **www.rockwool.sk**
- po splnení všetkých náležitostí sa reklamácia zaeviduje do systému a zákazník o tom bude informovaný prostredníctvom e-mailovej správy
- následne sa bude reklamácia riešiť podľa interných reklamačných predpisov a o výsledku bude zákazník vyzoomený e-mailovou správou obsahujúcou dátum a spôsob vybavenia reklamácie
- predávajúci je oprávnený odmietnuť reklamáciu, ak nebudú splnené všetky požiadavky

Súčasne s reklamačným protokolom alebo v priebehu reklamačného procesu je nutné poslať predávajúcemu tieto podklady:

- 1. Kvalitatívna reklamácia** (reklamácia mechanických a technických parametrov výrobkov, poškodenia obalového materiálu, poškodenia materiálu počas prepravy).
Fotografie materiálu, štítkov, pri poškodení počas prepravy aj kópie DL a CMR, kde bude uvedené poškodenie, ktoré potvrdí vodič, pri mechanických a technických parametroch môže predávajúci požadovať vzorky materiálu na laboratórne testy. Ak je nevyhnutná oprava, kupujúci pošle aj položkové rozpočty.
- 2. Množstevná reklamácia** (chýbajúci materiál, zámena materiálu).
Dodací list (prípadne kópia CMR) podpísaný vodičom, kde je uvedená nezrovnalosť.
- 3. Termínová reklamácia** (nedodanie podľa potvrdeného/avizovaného/termínu).
Dodací list (prípadne kópia CMR) podpísaný vodičom, kde je uvedená nezrovnalosť a vyčíslenie nákladov, ktoré zákazníkovi vznikli.
- 4. Cenová reklamácia**
Doklady odôvodňujúce oprávnenosť reklamácie (kúpna zmluva alebo potvrdená objednávka, daňový doklad).
- 5. Logistická reklamácia** (typ kamióna alebo iné logistické reklamácie).
Dodací list (prípadne kópia CMR) podpísaný vodičom, kde je uvedená nezrovnalosť.