

Dąbrowa Górnicza, 27.02.2020 r.

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1). Podstawą rozpatrywania jakichkolwiek reklamacji są „Informacje techniczne dot. wykonania szyb zespolonych”, które znajdują się na naszej stronie internetowej:

<http://www.termglas.pl/informacje-techniczne-dot.-wykonania-szyb-zespolonych-.html>

2). Reklamację należy składać do Działu Przygotowania Produkcji i Sprzedaży firmy Termglas drogą email na adres: sprzedaz@termglas.pl W celu identyfikacji reklamowanego wyrobu w zgłoszeniu powinna się znajdować informacja dotycząca: numery zamówienia , budowy , wymiarów oraz powodu reklamacji. Ponadto powinno zostać załączone zdjęcie ramki z opisem wadliwego wkładu celem weryfikacji, iż w/w wkład został wykonany przez firmę Termglas a także zdjęcie dokumentujące wadę szyby.

3). Jeżeli na podstawie informacji otrzymanych od Klienta firma Termglas uzna reklamację za zasadną , informuje o tym fakcie Klienta . Zostanie wystawiony protokół reklamacyjny i reklamacja zostaje wykonana bez obciążenia. Oznaczona zostanie czerwoną kartką i w najszybszym terminie wysłana do Klienta .

4). W przypadku, gdy na podstawie zdjęć nie można określić czy reklamacja jest zasadna , wykonana zostaje na obciążenie. Wadliwy pakiet należy zwrócić do firmy Termglas z informacją do Działu Transportu i Logistyki, o numerze stojaka na którym się znajduje wraz z zaznaczonym powodem reklamacji. W firmie Termglas nastąpi weryfikacja zasadności reklamacji w oparciu o kryteria jakościowe zawarte w p. 1 Zasadna reklamacji powoduje wystawienie Klientowi faktury korygującej, natomiast jeśli reklamacja uznana za bezzasadną to w ciągu 5 dni roboczych od otrzymania wadliwego pakietu, Klient zostaje o tym fakcie powiadomiony .

5). W przypadku, gdy reklamacja dotyczy większej ilości wkładów szybowych przedstawiciel firmy Termglas będzie się kontaktował z Klientem co do terminu oraz miejsca oględzin . Decyzję o uznaniu bądź nie zgłoszonej reklamacji, podejmuje przedstawiciel firmy Termglas .

6). W przypadku, gdy w trakcie dostawy/rozładunku szkła zostanie zidentyfikowany uszkodzony wkład, należy zgłosić go kierowcy firmy Termglas , co natychmiast zostanie odnotowane w „Protokole reklamacyjnym „. Niezauważone przy dostawie wady szkła , należy najpóźniej w ciągu 24 godzin zgłosić pisemnie firmie Termglas.

Osoby odpowiedzialne za rozpatrywanie reklamacji:

1). **Dyrektor Handlowy**

Dariusz Dulian

Tel. +48 606 772 750

e-mail: dariusz.dulian@termglas.pl

2). **Kierownik d/s Projektów**

Robert Ceglarz

Tel. +48 530 104 080

e – mail robert.ceglarz@termglas.pl

3). **Kierownik Przygotowania Produkcji i Sprzedaży**

Ewa Pańta

Tel. +48 516 283 833

e-mail: sprzedaz@termglas.pl

4). **Starszy Specjalista do Spraw Przygotowania Produkcji i Sprzedaży**

Monika Kutiak

Tel. +48 516 283 833

e-mail: sprzedaz2@termglas.pl

5). **Kierownik Produkcji i Remontu**

Jarosław Krawiec

Tel. +48 504 017 765

e-mail: kierownik@termglas.pl

6). **Kierownik Transportu i Logistyki**

Dominik Woźniak tel. +48 507 122 862 , e-mail dominik.wozniak@termglas.pl

Dorota Nowakowska, Paulina Karwaczyńska tel. +48 507 090 428 ,e-mail spedycja@termglas.pl