

Proces reklamace zboží od RefiCz

a) Reklamace při převzetí zboží zákazníkem

týká se výhradně zboží dodaného společností Refi-CZ, které v momentě převzetí vykazuje mechanické poškození originálního obalu, vizuální vady kvality, neodpovídající množství dle dodacího listu, popř. další očividné vady zjistitelné při převzetí zboží

- vždy za přítomnosti řidiče dodávajícího vozidla zkontrolovat veškeré zboží co do množství, neporušenosti originálních obalů a možných vizuálních vad
- případné vady je potřeba řidiči neprodleně nahlásit
- vyplnit reklamační formulář Refi-CZ.
- formulář se vyhotovuje ve třech vyhotoveních (2x Refi-CZ, 1x zákazník) a **vždy** musí být opatřen **podpisem zákazníka i řidiče** a RZ dodávajícího vozidla.
- reklamace, která nebude podepsána řidičem může být bez dalšího odmítnuta.
- reklamované zboží bude odvezeno přímo dodávajícím vozidlem
- reklamační řízení proběhne v nejkratším možném termínu, max. však do 30 dnů a o jeho výsledku bude zákazník informován
- v případě oprávněné reklamace bude zákazníkovi na reklamované zboží vystaven a zaslán dobropis
- na pozdější reklamaci tohoto typu nebude brán zřetel

b) Následná reklamace kvality zboží

reklamace může být zákazníkem uplatněna pouze u zboží dodaného společností Refi-CZ, u kterého **neuplynula doba minimální trvanlivosti**

- reklamaci je potřeba nahlásit emailem a případně telefonicky avizovat do Refi-CZ
- při reklamaci uvést druh zboží, dat. dodání, č. šarže (datum expirace) a zkráceně důvod reklamace, případně fotografii reklamovaného zboží, pokud k tomu charakter reklamace odpovídá
- pořizovaná fotodokumentace by měla obsahovat fotku štítku zboží s viditelným datem expirace a popisovanou vadu zboží
- k reklamaci kvality zboží, u něhož je vyžadována **řízená teplota** skladování, je vždy nezbytné **doložit** také **záznamy skladovací teploty** po celou dobu skladování (od přijetí zboží po předání reklamace řidiči)
- zboží se vždy stahuje zpět od zákazníka, pokud se nedohodne jinak (tuto informaci předá zákazníkovi zákaznický servis)
- časová lhůta pro vyřízení reklamace je max. 30 dnů
- o výsledku reklamačního řízení bude zákazník informován
- na úspěšně reklamované zboží bude zákazníkovi společností Refi-CZ vystaven a zaslán dobropis

Příloha 1. Reklamační list

Tisk OPTYS, spol. s r. o., Dolní Životice • tel.: 553 777 381, 553 777 333 • fax: 553 627 440
© OPTYS 1996 • WWW.OPTYS.CZ

REKLAMAČNÍ LIST		číslo
DODAVATEL / PRODAVÁJÍCÍ*		REKLAMUJÍCÍ
Reklamované zboží:		Datum nákupu:
Doklad o dodávce reklamovaného zboží (záruční list, paragon, faktura)*	číslo:	ze dne:
Zjištěné závady:		
Navrhovaný způsob reklamace*	S popisem a způsobem reklamace souhlasí:	Datum:
a) oprava zboží b) výměna zboží c) vrácení peněz d) jiný (popište)		
Reklamace vyřízena dne:	Převzal:	Podpis reklamujícího (ev. razítko)
Způsobem:		

*Nelodící se škrtněte

OP 1254 Dt. 2/13 1448/5