

REKLAMUJÍCÍ:

Firma/jméno: _____

Kontaktní osoba: _____

Kontaktní telefon: +420 _____

Ulice, č. p.: _____

PSC: _____

Město: _____

PŘEDMĚT REKLAMACE:

Číslo zakázky: _____

Místo dodání: _____

Název zboží: _____

Potvrzené datum dodání: _____

Skutečné datum dodání: _____

Celkové dodané množství: _____

Reklamované množství: _____

Počet defektů na fasádě: _____

POPIS VADY:

A. KVALITATIVNÍ

 balení výrobek

B. MNOŽSTEVNÍ

 množství materiálu záměna materiálu

C. TERMÍNOVÁ

 vzhledem k potvrzenému dni dodání vzhledem k potvrzenému času příjezdu

D. CENOVÁ

 objektová sleva jiná sleva, platební podmínka apod.

E. LOGISTICKÁ

 vykládka jiná logistická vada

JINÁ VADA (nebo poznámka):

NÁVRH NA ŘEŠENÍ REKLAMACE:

 výměna dodaného zboží dodání chybějícího zboží posouzení kvality zboží laboratoří ROCKWOOL sleva na dodávku zboží ve výši: _____ Kč ponechání dodaného zboží odvezení zboží a storno zakázky nechci nic (jen oznamuji a nepřeji si opakování) oprava faktury: _____ Kč finanční náhrada vícenákladů nebo penále: _____ Kč dofakturování dopravného (interní reklamační): _____ Kč

JINÝ NÁVRH (nebo poznámka):

V _____ Datum: _____ Jméno a podpis: _____

REKLAMAČNÍ POSTUP:

- reklamaci může řádně uplatnit pouze smluvní zákazník společnosti ROCKWOOL, a.s., a to zasláním řádně vyplněného reklamačního protokolu na adresu: **reklamace@rockwool.com**
- reklamační protokol je ke stažení na **www.rockwool.cz**
- po splnění všech náležitostí bude reklamace zaevidována do systému a zákazník o tom bude informován prostřednictvím e-mailové zprávy
- následně bude reklamace řešena dle interních reklamačních předpisů a o výsledku bude zákazník vyrozuměn e-mailovou zprávou obsahující datum a způsob vyřízení reklamace
- prodávající je oprávněn odmítnout reklamaci, pokud nebudou splněny všechny požadavky

Současně s reklamačním protokolem nebo v průběhu reklamačního procesu je nutné zaslat prodávajícímu tyto podklady:

- 1. Kvalitativní reklamace** (reklamace mechanických a technických parametrů výrobků, poškození obalového materiálu, poškození materiálu během přepravy).
Fotografie materiálu, štítků, při poškození během přepravy také kopie DL a CMR, kde bude uvedeno, že došlo k poškození a stvrzeno řidičem, u mechanických a technických parametrů mohou být prodávajícím požadovány vzorky materiálu na laboratorní testy. V případě nutnosti opravy kupující zašle také položkové rozpočty.
- 2. Množstevní reklamace** (chybějící materiál, záměna materiálu).
Dodací list (případně kopie CMR) podepsaný řidičem, kde je uvedena nesrovnalost.
- 3. Termínová reklamace** (nedodání dle potvrzeného/avizovaného/termínu).
Dodací list (případně kopie CMR) podepsaný řidičem, kde je uvedena nesrovnalost a vyčíslení nákladů, které zákazníkovi vznikly.
- 4. Cenová reklamace**
Doklady odůvodňující oprávněnost reklamace (kupní smlouva nebo potvrzená objednávka, daňový doklad).
- 5. Logistická reklamace** (typ kamionu nebo jiné logistické reklamace).
Dodací list (případně kopie CMR) podepsaný řidičem, kde je uvedena nesrovnalost.

V případě nejasností ohledně potřebných podkladů k reklamaci kontaktujte příslušného obchodního zástupce.

V případě nutnosti si může prodávající vyžádat ještě další dokumenty nebo podklady výše neuvedené.

Práva a povinnosti kupujícího a prodávajícího jsou podrobněji vymezeny ve všeobecných obchodních podmínkách dostupných na **www.rockwool.cz**.