

Szanowny Kliencie

W przypadku konieczności złożenia reklamacji na jakość naszych usług lub wyrobów prosimy zastosować się do poniższych zasad:

1. Wszystkie reklamacje muszą być zgłaszane w formie pisemnej (list, faks, e-mail).
2. Zgłoszenie reklamacji należy kierować na adres:
Betafence Sp. z o. o.
ul. Dębowa 4 ; 47-246 Kotlarnia,
fax.:+48 77 48 25 007, +48 77 48 25 000
Zgłoszenie należy kierować do odpowiedniego pracownika działu obsługi klienta (CSC) odpowiedzialnego za współpracę z Państwem firmą.
3. W zgłoszeniu prosimy podać, co najmniej następujące informacje: nr faktury lub dostawy, nazwę produktu, opis niezgodności oraz ilość reklamowanych produktów. Do zgłoszenia może zostać wykorzystany formularz umieszczony na drugiej stronie. Informacje te pomogą nam w identyfikacji dostaw, dlatego zgłoszenia niepełne bez tych danych nie będą rozpatrywane.
4. W przypadku reklamacji prosimy zachować oryginały etykiet. Dodatkowa dokumentacja zdjęciowa reklamowanego produktu oraz etykiety jest mile widziana i może ona nam pomóc w weryfikacji i analizie zgłoszenia.
5. Reklamacje muszą być zgłaszane poprzez punkty sprzedaży. Reklamacje końcowych użytkowników składane bezpośrednio do zakładu „BETAFENCE” Sp. z o. o. w Kotlarni z pominięciem punktów sprzedaży nie będą rozpatrywane.
6. W przypadku widocznych uszkodzeń, błędów ilościowych lub asortymentowych w dostawie zgłoszenie musi zostać wykonane natychmiast tj. w ciągu 48h. Zbyt późno przesłane zgłoszenia nie będą rozpatrywane. Powód: jako dostawca od momentu dostarczenia towaru nie mamy wpływu na warunki rozładunku, składowania i zabezpieczenia towarów.
7. W przypadku widocznych uszkodzeń, błędów ilościowych lub asortymentowych stwierdzonych w trakcie kontroli dostaw prosimy o wykonanie stosownego wpisu na dokumentach dostawy. Wpis ten powinien być także potwierdzony przez kierowcę. Kopie tych dokumentów prosimy przesłać wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym na adres jw.
8. W przypadku wad ukrytych zgłoszenie musi być wykonane w terminie do 14 dni od daty ich wykrycia.
9. Każda reklamacja zostanie poddana analizie i w terminie do 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia otrzymacie Państwo informację o jej statusie od właściwego pracownika CSC.
10. **Uwaga!** Wszystkie zwrotu towarów muszą odbywać się po uprzednim uzgodnieniu. W przypadku zwrotu towarów odpowiednie korekty faktur będą wystawiane dopiero po wpłynięciu towarów do magazynu w Kotlarni.

Szanowny Kliencie - przypomniany także, że wyroby nie zabezpieczone przed korozją (np. maty zgrzewane „czarne”) lub zabezpieczone tylko poprzez cynkowanie (np. siatki plecione, słupki i panele ogrodzeniowe, bramy, siatki typu Hexanet i Casanet oraz drut kolczasty) powinny być cały czas przechowywane w pomieszczeniach zamkniętych, suchych z dobrą wentylacją.

W przypadku długiego przechowywania bram lub furtek na zewnątrz zalecamy wyciągnięcie pudełka z akcesoriami i przechowywanie go w pomieszczeniu zamkniętym.

Stosują: Sprzedaż	Nadzór: KJ
Data poprzedniego wydania: 20.05.2006	Opracował : Katarzyna Dobraszak
	Zatwierdził : Waldemar Mnich

