

POLITICA REFERITOARE LA RECLAMAȚII

Reguli de acceptare a reclamațiilor privind produsele REGENCY FRONT S.R.L.

În vederea acceptării reclamației pentru comenzile de MDF vopsit/înfoliat trebuie respectate următoarele:

1. Sesizarea defectelor la livrare

La livrare/descărcarea produselor trebuie reclamată lipsa cantitativă, defecte sau posibile zgârieturi care pot fi vizibile prin ambalajul de protecție.

Orice reclamație a aspectelor menționate mai sus trebuie precizată în procesul de primire sau documentul de transport la momentul predării mărfii. Se vor efectua fotografiile doveditoare pentru defectele constatate.

2. Reclamații pentru defecte ascunse

Termenul în care se pot trimite reclamațiile cu privire la defecte ascunse sau de fabricație care nu sunt vizibile la momentul recepției mărfii este de maximum 72 ore.

Toate reclamațiile trebuie transmise cu fotografiile doveditoare care arată produsul în întregime și fiecare defect în parte/ piesă reclamată și eticheta fiecărui produs în parte. Asigurați-vă că fotografiile sunt clare și produsul este bine iluminat. Poza/ pozele nu trebuie să fie făcute cu efect zoom/de mărire a imaginii.

Fiecare piesă reclamată trebuie însoțită de fotografii.

Doar după prezentarea fotografiilor doveditoare ale defectelor, reclamația poate fi verificată și ulterior acceptată. Odată ce reclamația a fost înregistrată, vom răspunde cel târziu în termen de 10 zile lucrătoare de la data trimiterii cererii. Veți fi informat cu privire la rezultatul analizei reclamației în conformitate cu datele furnizate în cererea Dvs.

Defecte de fabricație care pot considerate ascunse: folie cutată la colțuri, bule/impurități sub folie, folie neaplicată pe întreaga suprafață a produsului, vopsea scursă la colțuri sau pe cant.

3. Reclamații în perioada de garanție

În perioada de 2 ani de garanție a produsului se acceptă ca reclamație posibilele situații de exfoliere parțială sau completă în cazul produselor înfoliolate sau schimbărilor majore de culoare care nu sunt efectiv datorate surselor de căldură sau lumina solară directă și care pot fi dovedite, în cazul produselor vopsite.

Reclamațiile trebuie însoțite de poze ale mobilierului în care să fie vizibilă amplasarea fronturilor și vizualizarea montajului acestora, poze cu eticheta, numărul de comandă și data pentru identificare.

Ulterior examinării acestor poze se poate determina dacă reclamația este întemeiată sau nu, dacă clientul/ producătorul de mobilier a respectat utilizarea sau montarea corectă a produsului.

Fabrica își rezervă dreptul de a solicita înapoierea oricărui produs reclamat pentru examinare amănunțită.