

Reklamační řád

platný od 01.února 2006

1. K reklamaci lze přijmout pouze dveřní výplně a jejich doplňky, které byly, nebo jsou v sortimentu výrobků a zboží firmy VP trend a u nichž je prokázán původ ve firmě VP trend dokladem o prodeji .
2. K reklamaci nelze přijmout dveřní výplně a jejich doplňky, u nichž uplynula záruční lhůta.
3. Reklamaci může uplatnit pouze přímý obchodní partner firmy VP trend, nikoliv však ten, kdo výplň, nebo její doplněk, získal zprostředkovaně.
4. Reklamaci je vždy nutno podat písemnou formou (dopis, fax, e-mail). Mimo identifikace výrobku a doložení jeho původu je třeba uvést:
 - podrobný popis reklamované závady
 - adresu a telefonické spojení na konečného zákazníka, kde je reklamovaná výplň (doplněk) umístěna
 - faxové (e-mailové) a telefonické spojení na pracovníka, odpovědného za vyřízení dané reklamace.
5. Vzájemnou dohodou všech tří stran (konečného zákazníka, výrobce dveří a firmy VP trend) je stanoven termín a účastníci (zástupci zúčastněných stran) pro posouzení reklamované výplně.
6. Posouzení reklamované výplně (doplňku) provádí zástupce firmy VP trend na místě montáže, tj. přímo na zamontované dveřní výplni resp. zamontovaném doplňku. Ve výjimečných případech a po předchozí písemné dohodě mezi reklamujícím a firmou VP trend lze provést posouzení reklamace jiným způsobem.
7. O výsledku posouzení a návrhu řešení reklamace je reklamující písemně vyrozuměn do 5 pracovních dnů ode dne, kdy bylo provedeno.
8. Reklamaci z důvodu poškození dopravou je nutno doložit zápisem na předávacích dokumentech, sepsaným při převímce zboží s předávající osobou (zpravidla řidičem), nebo protokolem o škodě, který byl sepsán s firmou, která dopravu zajišťovala resp. s jejím pracovníkem.
POZOR! Vždy je nutno až do vyřešení reklamace uschovat výplň a originální obal v původním stavu pro případnou zpětnou kontrolu pojišťovny.
9. V případě neuznání reklamace má výrobce, firma VP trend s. r. o., právo na úhradu účelně vynaložených nákladů, spojených s posouzením a vyřízením reklamace.