

L. G. TREND KFT
H - 2 0 8 0 P i l i s j á s z f a l u , B é c s i ú t 0 3 / 7 .
T e l . : + 3 6 2 6 5 7 5 0 2 3
F a x . : + 3 6 2 6 5 7 5 0 2 4
M o b i l : + 3 6 2 0 5 6 9 8 1 7 1

Tárgy: Kaindl padlóburkolatokkal kapcsolatos reklamációk kezelése

A Kaindl Flooring GmbH, mint gyártó és az L. G. Trend KFT, mint importőr a Kaindl padlóburkolatok gyártása és forgalmazása során a lehető legnagyobb gondossággal jár el.

Ennek ellenére előfordulhat, hogy a padlóburkolat felhasználója nem elégedett a padlóburkolattal és reklamációval él.

A reklamációt minden esetben a kereskedelmi egység fogadja úgy, hogy a gyártó és az importőr által rendelkezésre bocsátott kérdőívet átadja a kifogással élő felhasználónak, aki a kérdőív értelemeszerű kitöltésével és aláírásával a reklamációs eljárást elindítja. A reklamáló felhasználó minden esetben köteles a vásárlás tényét igazoló számla bemutatására, vagy a reklamációs kérdőív mellékleteként a vásárlás tényét igazoló számla fénymásolatának csatolására.

A kereskedelmi egység köteles a kitöltött kérdőívet a számlamással együtt haladéktalanul az importőrhöz eljuttatni.

Az importőr a kérdőív tartalmának megfelelően gondoskodik a reklamációnak megfelelő eljárás megindításáról: felveszi a kapcsolatot a reklamáló felhasználóval, szükség szerint helyszíni szemlét kezdeményez, majd a reklamációnak megfelelő írásos anyagot az anyagmintákkal együtt a gyártóhoz eljuttatja.

A gyártó a reklamációt kivizsgálja, majd írásos jelentést küld az importőrnek.

Az importőr a gyártó jelentésének megfelelően írásban értesíti a reklamáló felhasználót és a gyártó előírásainak megfelelően rendezi a felhasználóval a reklamációt.

A felmerülő reklamációk más módon való kezelését sem a gyártó, sem az importőr szigorú minőségbiztosítási rendszere nem teszi lehetővé.

Kérem a tisztelt kereskedelmi partnereinket, hogy a továbbiakban ennek megfelelően járjanak el a reklamációk tekintetében.