

Železniki, 1.10.2015

Spoštovani poslovni partner,

S tem pismom vas želimo obvestiti o predvideni spremembi obravnavanja vaših reklamacij, vračil in pritožb.

Z letom 2015 bomo namreč celotno logiko reševanja takih dogodkov podprli s SAP sistemom in bomo pridobili točen pregled aktivnosti, ki nastajajo med postopkom (poraba ur, morebitnega dodatnega materiala,...)

Zato vas obveščamo, da bomo v primeru neupravičene reklamacije izstavili račun za kritje stroškov nastalih v postopku in sicer:

- stroški transporta,
- 24€/h porabljenega časa,
- material po ceniku,
- 100€ pavšalnega zneska za kritje stroškov administracije.

Za neupravičene reklamacije praviloma štejemo:

- poškodbe izdelkov (pokrovov, ohišij, ščetk,...),
- vračila izven garancijske dobe,
- očitno ravnanje z izdelki v nasprotju z navodili.

V primeru zbirnega vračila, ko je vrnjeno večje število kosov in priznamo del odgovornosti za nastale napake, se zgoraj omenjeni stroški transporta, časa in administracije delijo v razmerju sprejmemo/ne sprejmemo odgovornosti, stroški materiala in kosov po dejanski vrednosti v trenutnem ceniku.

Na primer: vrnjeno 36 izdelkov, Domelova odgovornost priznana za 12 izdelkov, za 24 je odgovornost na strani kupca: 1/3 (33,3%) stroškov krije Domel, 2/3 (66,7%) kupec.

Za način povrnitve stroškov se prosim obrnite na svoje partnerje v naši prodaji.

S spoštovanjem;

Miro Šmid, Quality director