

Železniki, 11. 08. 2025

INFORMACIJE O NEUPRAVIČENIH REKLAMACIJAH

Spoštovani poslovni partner!

Obveščamo vas o spremembi obravnavanja vseh reklamacij, vračil in pritožb.

V primeru neupravičene reklamacije bomo kupcu, ki bo tako reklamacijo predložil, izstavili račun za kritje stroškov, nastalih v postopku.

Med stroške neupravičenih reklamacij prištevamo predvsem, a ne izključno:

- dejanske stroške transporta;
- dejansko porabljen in knjižen čas;
- material po ceniku;
- 100 evrov pavšalnega zneska za kritje stroškov administracije.

Celoten postopek reševanja reklamacij je podprt s sistemom ERP. Iz sistema lahko tako pridobimo natančen pregled aktivnosti, ki nastajajo med postopkom posamezne reklamacije (poraba ur in morebitnega dodatnega materiala, drugi nastali stroški ...).

Za neupravičene reklamacije štejemo predvsem, a ne izključno:

- poškodbe izdelkov (pokrovov, ohišij, ščetk, gredi, paketov ...);
- vračila zunaj garancijske dobe;
- ravnanje z izdelki v nasprotju z navodili.

V primeru zbirnega vračila, ko kupec vrne večje število kosov in mi priznamo del odgovornosti za nastale napake, torej je reklamacija delno upravičena, se stroški transporta, časa in administracije zaračunajo sorazmerno z deležem neupravičeno reklamiranih kosov, stroški materiala in kosov neupravičenih reklamacij pa po dejanski vrednosti v trenutnem ceniku.

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

S spoštovanjem:

Jaka Kavčič, direktor prodaje



Tadeja Bergant, direktorica kakovosti

