

Elektrické vykurovanie DEVI

Postup riešenia reklamácií výrobkov DEVI, (zaslaných od obchodno-servisných partnerov do Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce)

1. Ak sa počas používania výrobku DEVI vyskytne závada u konečného užívateľa, je potrebné, aby sa tento obrátil na obchodníka (resp. obchodno-servisného partnera), u ktorého výrobok zakúpil.
2. Každú reklamáciu konečného zákazníka na výrobok značky DEVI musí obchodno-servisný partner písomne zaslať do spoločnosti Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce na e-mailovú adresu zakaznickysevis@danfoss.com.
3. Súčasťou e-mailu musí byť priložený vyplnený formulár "Reklamačný list DEVI č." k reklamovanému výrobku DEVI.
4. V Reklamačnom liste obchodno-servisného partnera je potrebné vyplniť všetky požadované údaje: obj.č. výrobku, názov výrobku, počet kusov, podrobný popis závady, č. faktúry, ktorou bol dodaný a uviesť tiež, či požaduje zakúpiť aj náhradný tovar.
5. Každý Reklamačný list výrobku DEVI platí PRE JEDEN A VIAC KUSOV reklamovaných výrobkov značky DEVI s ROVNAKÝM OBJ. ČÍSLOM a S TOU ISTOU ZÁVADOU.
6. Zároveň obchodno-servisný partner doručí reklamovaný tovar fyzicky čo najskôr (poštou alebo osobne) na adresu:

Danfoss spol. s r.o.
Obchodné odd. – Z. Vašková
Továrenská 49
953 01 Zlaté Moravce

Prosím, vždy uviesť na balík kontaktnú osobu pre riešenie reklamácií, čím sa urýchli jeho doručenie na Obchodné odd. v Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce.

7. Až po fyzickom obdržaní reklamovaného výrobku DEVI bude reklamácia zaevidovaná do interného reklamačného systému (SalesForce a IQOS), o čom obchodno-servisný partner bude písomne informovaný.
8. Možné riešenia zaevidovanej reklamácie v systéme:
 - a/ reklamácia je uznaná na základe písomného súhlasu manažéra Danfoss Climate Solutions a na základe vyžiadania je zaslaná do Inšpekčného centra v Poľsku za účelom internej analýzy
 - b/ reklamácia je uznaná na základe písomného súhlasu manažéra Danfoss Climate Solutions bez požiadavky internej analýzy a poškodený výrobok je ekologicky zlikvidovaný v Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce
 - c/ reklamácia je priamo zaslaná od obchodno-servisného partnera na expertízu do výrobného závodu a až na základe výsledkov analýzy (3D alebo 8D reportu) bude našou spoločnosťou uznaná, prípadne neuznaná
 - d/ reklamácia nie je uznaná hneď pri obdržaní reklamovaného tovaru ak bolo zistené, že závada vznikla nesprávnou manipuláciou s výrobkom zo strany zákazníka, a preto bude reklamovaný výrobok DEVI zaslaný späť obchodno-servisnému partnerovi.
9. V prípade uznania reklamácie Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce vystaví obchodno-servisnému partnerovi dobropis k pôvodnej faktúre, ktorou bol reklamovaný tovar dodaný, a to najneskôr do 30 kalendárnych dní od dátumu fyzického obdržania reklamácie. Upozorňujeme, že forma fyzickej výmeny poškodeného výrobku DEVI za nový kus (namiesto vystavenia dobropisu) nie je prípustná!
10. O výsledku riešenia reklamácie bude obchodno-servisný partnera písomne e-mailom informovaný spoločnosťou Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce. Jeho súčasťou bude priložený vystavený dobropis, ktorého originál bude zaslaný poštou (nie však v prípade, ak má obchodno-servisný partner nastavené elektronické zasielanie účtovných dokladov).
11. V prípade, že obchodno-servisný partner zároveň objedná náhradný tovar, bude tento po fyzickom dodaní riadne faktúrovaný v zmysle aktuálne platného cenníka pre výrobky značky DEVI.

V Zlatých Moravciach, dňa 15.10.2019