

Vykurovanie a Centrálné zásobovanie teplom

Postup riešenia reklamácií výrobkov Danfoss (zaslaných od obchodných partnerov do Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce)

1. Ak sa počas používania výrobku Danfoss vyskytne závada u užívateľa, je potrebné, aby sa tento obrátil na obchodného partnera (veľkoobchod, montážnu firmu alebo servisného partnera), u ktorého výrobok zakúpil.
2. Každú reklamáciu užívateľa na výrobok značky Danfoss musí náš obchodný partner písomne zaslať do Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce na e-mailovú adresu zakaznickyservis@danfoss.com.
3. Súčasťou e-mailu musí byť vyplnený formulár "Reklamačný list Danfoss č." k reklamovanému výrobku Danfoss (ak obchodný partner nepoužíva na riešenie reklamácií svoj vlastný reklamačný formulár zo systému).
4. V Reklamačnom liste je potrebné uviesť obj. číslo a označenie výrobku, počet ks, popis závady, č. faktúry, ktorou bol dodaný a či obchodný partner v prípade uznania reklamácie požaduje výmenu za nový tovar (resp. náhradný tovar FOC) alebo vystavenie dobropisu.
5. Každý Reklamačný list platí PRE JEDEN A VIAC KUSOV reklamovaných výrobkov značky Danfoss S ROVNAKÝM OBJ.ČÍSLOM A S TOU ISTOU ZÁVADOU.
6. Zároveň obchodný 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 reklamácie možno túto zaevidovať do firemného reklamačného systému (SalesForce a IQOS), o čom bude obchodný partner písomne informovaný.
8. Ak sa jedná o havarijný stav, t.j. je potrebné súrne najprv objednať náhradný tovar (napr. pre zabezpečenie plynulého chodu prevádzky), reklamácia bude zaevidovaná do systému aj bez fyzického prijatia poškodeného výrobku. Až po výmene za nový komponent , pôvodne poškodený výrobok bude zaslaný na expertízu do výrobného závodu.
9. Možné varianty riešenia zaevidovanej reklamácie v systéme:
 - a/ reklamácia bude uznaná (bez zaslania na expertízu do výrobného závodu) na základe písomného súhlasu manažéra Danfoss Climate Solutions
 - b/ reklamácia bude zaslaná na expertízu do výrobného závodu a až na základe výsledkov analýzy, resp. 3D alebo 8D reportu bude našou spoločnosťou uznaná, prípadne neuznaná
 - c/ reklamácia nebude uznaná hneď pri obdržaní poškodeného tovaru, ak bolo zistené, že závada vznikla nesprávnou manipuláciou s výrobkom zo strany zákazníka, a preto reklamovaný výrobok Danfoss bude zaslaný späť obchodnému partnerovi.
10. V prípade uznania reklamácie buď Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce vystaví dobropis k faktúre, ktorou bol reklamovaný tovar pôvodne dodaný (najneskôr do 30 kalendárnych dní od dátumu fyzického obdržania reklamácie) alebo v prípade objednania náhradného tovaru FOC, poškodený výrobok bude vymenený za nový tovar.
11. O výsledku reklamácie bude obchodný partner informovaný spoločnosťou Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce prostredníctvom e-mailu, v ktorom bude priložený vystavený dobropis alebo informácia o objednaní náhradného tovaru FOC. Originál dobropisu bude zaslaný poštou, ak obchodný partner nemá nastavené elektronické zasielanie dokumentov.
12. Uznaný poškodený výrobok, ktorý nebol zaslaný na expertízu do výrobného závodu, bude v Danfoss spol. s r.o. Zlaté Moravce ekologicky zlikvidovaný.

V Zlatých Moravciach, dňa 01.04.2021