

## PROCEDURA POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. W sytuacji wystąpienia przecieku, bądź stwierdzenia wad materiałowych elementów systemu, wchodzących w skład wykonywanej instalacji, nie wolno samodzielnie wycinać uszkodzonego fragmentu instalacji.
2. W przypadku wad jakościowych niezwłocznie po stwierdzeniu powstałej wady wyrobu gotowego. Reklamację składa się poprzez formularz zamieszczony na stronie [www.detalmet.pl](http://www.detalmet.pl). Zgłoszenie powinno zawierać szczegółowy opis reklamowanego produktu:
  - nazwa, adres i nr telefonu klienta zgłaszającego reklamację,
  - dowód sprzedaży,
  - nazwę towaru,
  - ilość reklamowana,
  - data stwierdzenia wady,
  - opis powstałej wady,
  - żądanie reklamującego,
  - zdjęcia, filmy.

Na miejscu oględzin Kupujący jest zobowiązany do udostępnienia protokołu z próby ciśnieniowej (wzór protokołu dostępny w informatorze technicznym danego systemu na stronie [www.detalmet.pl](http://www.detalmet.pl)).

Niedostarczenie odpowiedniej dokumentacji, skutkuje brakiem rozpatrzenia reklamacji.

3. Należy zabezpieczyć miejsce awarii w taki sposób by nie powstawały dalsze szkody (odcięcie dopływu wody itp.).
4. Po wysłanym zgłoszeniu przedstawiciel firmy Detal-Met Sp. z o.o. skontaktuje się z Państwem odnośnie ustalenia daty, miejsca oraz godziny spotkania w celu dokonania oględzin.
5. Przedstawiciel firmy Detal-Met Sp. z o.o. w miejscu powstania szkody sporządza protokół, natomiast towarzyszący mu przedstawiciel firmy ubezpieczeniowej pobiera próbkę w postaci wycinka elementów instalacji celem przekazania do niezależnej ekspertyzy.
6. Odpowiedź do zgłaszającego reklamacje zostanie przekazana najpóźniej w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji.
7. Za datę wpływu uznaje się dzień, w którym pracownik Kontroli Jakości mógł zapoznać się z kompletną dokumentacją w postaci zgłoszenia reklamacji wraz z obowiązującymi załącznikami (godziny pracy działu Kontroli Jakości: poniedziałek-piątek 7:00-15:00).