

Инструкции за предявяване на рекламации

1. Условия за предявяване на рекламации:

1.1 Количествени разлики

- Грешно количество стока

1.2 Качествени разлики, които не са резултат от транспортирането

- Грешен продукт
- Грешна маркировка на продукта
- Продукт, неотговарящ на стандартите за качество /документирано с тест протокол/
- Производствени дефекти по външния вид на продукта

1.3 Качествени разлики, резултат от транспортирането

- Дефекти по целостта на продукта, в следствие товаро-разтоварни дейности
- Нарушен пакетаж

2. Ред и правила за предявяване на рекламации от дистрибутори на Пайплайф България ЕООД:

2.1 При количествени разлики

- Изпращане на рекламационен иск (писмо, електронна поща-свободен текст), придружен от съответните доказателствени документи(снимки и др.) до търговския представител на Пайплайф България в срок до 24 часа след приемане на стоката. След този срок рекламацията няма да бъде уважена!
- Становище относно рекламацията от страна на Пайплайф България и предложение за нейното уреждане се получава в срок до 2 работни дни.
- При необходимост от допълнителна информация относно рекламацията, Мениджър качество или специалист от отдел Продажби провеждат допълнителна кореспонденция с клиента.

2.2 При фабрични дефекти и отклонения от производственият стандарт, които не са резултат от транспортирането

- Изпращане на рекламационен иск (писмо, електронна поща, факс), придружен от съответните доказателствени документи (протоколи, актове за експертизи, сертификати, снимки и др.) до търговския представител на Пайплайф България в срок до 30 дни след приемане на стоката.
- Становище относно рекламацията и предложение за нейното уреждане се получава в срок до 2 работни дни след подаването ѝ.

- При необходимост от допълнителна информация относно рекламацията, Мениджър качество или специалист от отдел Продажби провеждат допълнителна кореспонденция с клиента.

2.3 При дефекти настъпили в резултат от транспортирането

- Своевременно прекратяване на разтоварването и консултация с търговския представител дали да продължи разтоварването.
- Подаване на сигнал към търговския представител докато трае разтоварването.
- Подаване на сигнал към търговския представител придружен от снимков материал на дефектиралите артикули, където да се виждат партидите на артикулите - до 24 часа след разтоварването.
- Становище относно рекламацията и предложение за нейното уреждане се получава в срок до 2 работни дни.

3. Ред и правила за приемане на стока, претърпяла транспортни дефекти и възникване на ЗАСТРАХОВАТЕЛНО СЪБИТИЕ.

- Своевременно прекратяване на разтоварването и уведомяване на търговския представител.
- В случай на явно нарушаване на целостта на стоката, резултат от транспортирането, моля веднага да се свържете с вашия търговски представител, който в зависимост от обема на щетата ще вземе решение дали да задейства CMR застраховка. В този случай се изчакват застрахователни експерти, които да удостоверят щетите на място.
- Процедурата трае около 2-4 часа.
- Становище относно рекламацията и предложение за нейното уреждане се получава в срок до 2 работни дни.