



Postup při ohlašování reklamací (včetně doplňujících informací)

Určeno pro přímé odběratele společnosti RONAL Bathrooms s.r.o. V případě nepřímého odběratele a konečného spotřebitele nutno uplatnit reklamaci u svého prodejce.

1. Vyplňte reklamační protokol, který je k dispozici na www.ronalbathrooms.com (soubor formátu xls)

- V případě, že zasíláte reklamační protokol ze svého systému, je nutné aby obsahoval následující:
- Číslo naší faktury nebo dodacího listu
- Podrobný popis závady
- Fotografie poškozeného/neúplného produktu *viz příklady níže*
- V případě reklamace skla zašlete také fotografii razítka na skle *viz příklady níže*
- Fotografie štítku/etikety produktu *viz příklady níže*
- V případě reklamace již instalovaného výrobku kontakt s adresou instalace
Pozn.: reklamace zaslané v našem reklamačním protokolu umožňují rychlejší zaevidování
- V případě chybějících dílů uveďte prosím adresu, na kterou mají být zaslány.
- Při vyplňování reklamačního protokolu věnujte zvýšenou pozornost popisu závady – co nejpřesnější popis urychlí vyřízení reklamace, stejně jako připojená fotodokumentace.

2. Vyplněný reklamační protokol s případnými přílohami zašlete na e-mailovou adresu reklamace.bathrooms.cz@ronalgroup.com

3. Do 48 hodin obdržíte e-mailovou zprávu o přijetí reklamace s přiděleným číslem reklamace ve formátu 1500XXXX a postupem řešení. Přidělené číslo reklamace je důležité pro další komunikaci, identifikaci a prověřování stavu dané reklamace. Jeho nahlášení také umožní rychlejší vyřízení všech dotazů.

- V případě že je reklamován nějaký chybějící díl (např. montážní příslušenství, krytka apod.), bude e-mailová zpráva o přijetí reklamace obsahovat zároveň i informaci o odeslání chybějícího dílu a tedy i termínu vyřízení (nejpozději do 5 pracovních dnů).
- V případě reklamací, kde je nutná výroba nového dílu bude součástí e-mailové zprávy o přijetí reklamace doplněný reklamační protokol s popisem postupu řešení včetně termínu dodání nového dílu (nejpozději do 30 kalendářních dnů, pokud nebude dohodnuto jinak).
- V případě reklamací, kde je nutná návštěva servisního technika na místě bude součástí e-mailové zprávy o přijetí reklamace doplněný reklamační protokol s popisem a návrhem dalšího postupu řešení. Následně bude oprávněný pracovník kontaktovat konečného spotřebitele a bude smluven termín návštěvy technika.

4. Po vyřízení reklamace bude e-mailem zaslán ukončený reklamační protokol s vyjádřením (neplatí v případech zaslání nových dílků, kdy je informace o vyřízení již ve zprávě o jejím přijetí).

Doplňující informace k reklamacím

Záruky se nevztahují na:

- Mechanické poškození výrobků způsobené dopravou, nesprávnou manipulací či skladováním výrobku zaviněné prodejcem, instalátérem nebo uživatelem
- Poškození výrobků při přepravě k prodejci, pokud není toto zaznamenáno do přepravního listu při převzetí výrobku (*tato reklamacie se pak řeší přímo s dopravcem*)
- Poškození vzniklé nesprávnou instalací výrobku *
(*v rozporu s montážním návodem, který je součástí každého výrobku*)
- Poškození vzniklé nesprávným používáním výrobku
(*viz popis použití, který je součástí každého výrobku, příp. na www.ronalbathrooms.com*)
- Poškození vzniklé nesprávnou údržbou a čištěním
(*viz pokyny pro čištění a údržbu, které jsou součástí každého výrobku, příp. na www.ronalbathrooms.com*)
- Neodborné zásahy a úpravy v konstrukci výrobků

* Sprchové vaničky nejsou určeny pro instalaci pod obklad! Musí být instalovány tak, aby vždy po odříznutí silikonu a odpojení sifonu byly vyjímatelné směrem nahoru! V případě nerespektování těchto zásad instalace nejsou hrazeny možné náklady spojené s poškozením obkladových materiálů nebo zdiva! Uvedené informace nejsou montážním návodem, ani ho nenahrazují.

Příklady fotografií produktů:



Poškozený produkt



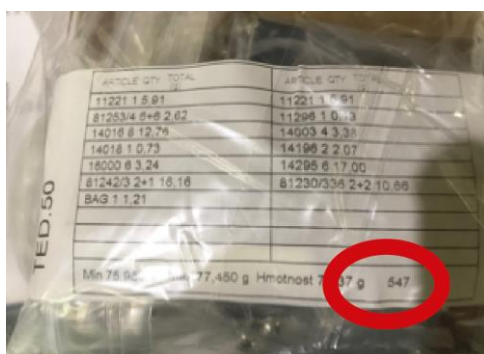
Razítko na skle



Konečný produkt



Doplňkové profily



Drobné příslušenství (uvnitř balení)



Těsnění (uvnitř balení)



Větší profily (uvnitř balení)