

HATRIA reklamációk kezelése

Az olasz adózási rendszer a nem megfelelően dokumentált export szaniter jóváíró számlákat a feketekereskedelem egyik forrásának tekinti.

Kérjük, hogy a gyors és zökkenőmentes reklamációkezelés érdekében az alábbiak szerint járjanak el:

- A reklamált termék fényképei megnevezéssel (pl: DaytimeYXV5 fali wc / xy importőr) amelyek tartalmazzák: A) – a reklamált felületet B) – a terméket teljes nagyságában.
- A csatolt nyomtatvány kitöltve, egyenesen a nyomtatványban, vagy kézírással

A megnevezések magyar fordítása :

Contact Name – kapcsolattartó

Customer/ Address – Importőr ill. annak alegysége valamint címe

Range – termékcsalád pl Daytime

Invoice : A gyári számla amivel a termék beérkezett az importőr raktárába

Item Name / Item code : a termék neve és cikkszama

Photo : a csatolt képek megnevezése

DESCRIBE THE DEFECT : a hiba megnevezése- ehhez a második oldalon egy kisszótárt találnak mellékelve .

Has the item already been installed ? – be van- e szerelve a termék? (megfelelő négyzetbe X)

If Yes specify where – amennyiben a válasz igen , kérünk pontosítást, hogy hol

Comments: további megjegyzések, magyar nyelven amennyiben olasz vagy angol megfogalmazás nem lehetséges

Please : issue credit note (jóváíró számla) replace (helyettesítés)

Név és aláírás.

Az elfogadott reklamációkra a gyár jóváíró számlát állít ki.

A csereterméket újra kell rendelni.

FONTOS !!!

Az újrarendelt terméknel pontosítsanak a megrendelőben , hogy REPLACEMENT .

Ez azért fontos, mivel ez esetben a gyárban az újrarendelt terméket további ellenőrzésnek vetik alá .

Vagyis azt, amit egyszer valaki első osztályúnak minősített, és becsomagolta, úja kicsomagolják és még egyszer ellenőrzik.

Reklamáció továbbítás :

- Hatria : pturci@hatria.com
- Képviselő : zoltan@trenditaly.hu
- Importőr érintett részlegei : (logisztika, beszerzés, pénzügy)

Amennyiben bizonyos megfogalmazásokat/ észrevételeket magyar nyelven kívánnak megtenni azt a levélben tegyék.

Szokásos esetekben az elbírálás és válasz határideje 10- 15 nap. Kivételes esetekben ezt rövidíteni tudjuk.

A hiányos reklamációs anyagot a gyár nem kezeli, nem is kér hiánypótlást, mivel egyetlen személy foglalkozik ezen területtel, aki elsősorban és értelemszerűen a teljesen összeállított, egyértelmű anyagokat helyezi előtérbe.

Továbbiak :

A gyakorlott szaniterkereskedők a raktárból való kiadás pillanatában , a vásárlóval együtt ellenőrzik a termék épségét a dobozban. Ez esetben felfedezhetőek a szállítás során keletkezett sérülések, valamint a gyári „emberi tényező” okán keletkezett tévedések nagy többsége.

2013 óta a wc ülőkék beszállítója a német HAMBERGER / HARO , a piac legmegbízhatóbb partnere ezen a területen.

Kérjük, hogy a korábbi években értékesített wc ülőkék cseréjét nagy körültekintéssel dokumentálják, hogy a megfelelő cseredarabot tudjuk biztosítani.

Minden esetben adják át a megrendelőnek a szerelési és méretezési vázlatokat amelyek szabadon letölthetőek a www.hatria.com honlapról .

Szabadon használhatják a Hatria elektronikus formátumú katalógusát valamint árlistáját amelyek szintén tartalmazzák a műszaki paramétereket.

REKLAMÁCIÓS KIFEJEZÉSEK SZÓTÁRA (a teljesség igénye nélkül, a leggyakoribbak)

HAIRLINE CRACK : hajszálrepedések

LACK OF GLAZE : mázhiány

BLACK POINTS : fekete pontok a felületen

PINHOLE : apró bemélyedések a mázfelületen

BROKEN PIECE : törött darab

BROKEN HINGES : törött zsanér

SOFT CLOSE HINGE PROBLEM : lecsapódásmentes zsanér nem működik.

A Hatria nem kezel "gyártói tévedés"-ként bizonyos eseteket a következő okok miatt:

A burkolatoktól eltérően, a szaniterek 20 – 40 kg- os termékek.

Sokszorosán ívelt, szárított formák ,1250 fokon történt olvadás ,üvegesedés során alakulnak porcelánná.

Az égetés során az összehúzódás elérheti a 18% ot is.

Hasonlítsanak össze két 1- 2 kg- os látszólag azonos porcelántálat és felfedezhetnek tizedmilliméternyi méretkülönbséget.

Nem reklamáció tárgya:

A mosdók éleinek a vízszinteshez viszonyított 0,6% - nál kisebb ferdesége (tehát egy 100 cm es mosdó , a vízszintes csempevonalhoz viszonyítva 6 mm ferdeséget mutathat(ez szereléskor ellensúlyozzák)

Nem gyári rögzítő csavarokkal történt szerelésből adódó rögzítési problémék (kiszakadás, törés) . A Hatria számára a FISCHER gyártja a rögzítő csavarokat, a szerelvényeket pedig a GEBERIT- től rendeljük

A termékek szerelés utáni, nem látható felületein lévő esztétikai mázproblémák.

A felsorolás nem teljes, de minden esetben törekszünk a „ vevőnek mindig igaza van „ szellemében megoldani a reklamációkat.

A Hatria szaniterek karbantartása, tisztítása dokumentum szerves részét képezi a fentieknek