

Kielce, 16.12.2021

Szanowni Państwo,

Firma Devente jest dystrybutorem drzwi. Dystrybuje drzwi różnych producentów , dlatego też jesteśmy zmuszeni ujednolicić procedurę reklamacyjną .

Dokumenty potrzebne do złożenia reklamacji :

1. Protokół reklamacyjny (dostępny na stronie internetowej: www.devente.pl) **Prosimy zwrócić uwagę, żeby podawać numer naszej faktury.**

2. Dokumentacja zdjęciowa, która powinna zawierać :

- zdjęcie kodu kreskowego który jest na każdym opakowaniu drzwi lub ościeżnicy ;
- zdjęcia uszkodzenia w przybliżeniu ;
- zdjęcia całości produktu (całe drzwi lub cała ościeżnica);

Taka dokumentacja jest potrzebna aby nadać numer reklamacji i wysłać ją do Producenta. Towar należy sprawdzić czy nie ma uszkodzeń mechanicznych (rozdarta folia , uszkodzona tektura od ościeżnicy). Takie uszkodzenia należy zgłosić w dniu dostawy.

Prosimy zwracać uwagę , że w karcie gwarancyjnej każdego produktu jest napisane , że towar należy sprawdzić przed zamontowaniem (czasami zdążają się pomyłki , że opakowanie jest podpisane „ inaczej ” a w środku znajduje się coś „ innego ”. Często montażyści nie sprawdzając zgodności towaru , rozpoczynają montaż co w konsekwencji skutkuje dużym problemem.

Jeżeli reklamacja jest uznana , przyjeżdża do Państwa nowy produkt (drzwi lub ościeżnica) i dostają Państwa na to drugą fakturę to znaczy, że taka jest procedura tego Producenta. Należy wtedy napisać prośbę o korektę na adres mail: biuro@devente.pl z prośbą o korektę na faktury numer ... podając powód , że jest to faktura reklamacyjna. Jeśli chodzi o odbiór uszkodzonych drzwi lub ościeżnic – indywidualnie decyduje o tym producent (będziemy informować mailowo czy zabieramy uszkodzony produkt czy zostaje do utylizacji). Zwracam się z ogromną prośbą aby wszystkie reklamacje (komplet dokumentów) wysłać w jednym mailu na adres : reklamacje@devnet.pl.

Prosimy nie wysłać reklamacji w dziesięciu mailach np. 15.03 wysłanie protokołu , 20.03 dosyłanie zdjęć – taka reklamacja nie będzie przyjmowana. W sprawach reklamacyjnych prosimy o kontakt pod numer tel.: 536163516

Z poważaniem,

Paulina Majcherczyk