

Kielce, 16.12.2021

**Szanowni Państwo,**

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

Dokumenty potrzebne do złożenia reklamacji :

1. Protokół reklamacyjny (dostępny na stronie internetowej: [www.devente.pl](http://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 opakowania 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 zdarzają się pomyłki , np.: opakowanie jest podpisane „ inaczej ” a w środku znajduje się coś „ innego ”. Często montażyści nie sprawdzają zgodności towaru , rozpoczynają montaż co w konsekwencji skutkuje dużym problemem.

Jeżeli reklamacja jest uznana , przyjeżdża do Państwa nowy produkt ( drzwi lub ościeżnica ) i dostają Państwo na to drugą fakturę to znaczy, że taka jest procedura tego Producenta. Należy wtedy napisać prośbę o korektę na adres mail: [biuro@devente.pl](mailto: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@devente.pl](mailto:reklamacje@devente.pl).

Prosimy nie wysyłać 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**