

## Vzorový postup pro reklamaci dveří

1/ Vzhledem k tomu, že reklamaci je potřeba řešit u zákazníka okamžitě a k jeho spokojenosti, není třeba výrobek vracet ani čekat na příjezd technika. Důležité je důkladně vše nafotit.

2/ Před zahájením montáže, tedy během rozbalování, je nutné vše důkladně zkontrolovat a v případě jakéhokoliv poškození začít dokumentovat. Na pozdější reklamace nebude brán zřetel, protože nelze dokázat, zda k poškození nedošlo během manipulace. V případě dveří nesmí být namontovány kliky ani panty. V případě obložek nesmí být smontovány. Pokud proběhne montáž, znamená to souhlas s aktuálním stavem výrobku a nelze ho již dále reklamovat.

Vždy je důležité mít na paměti, že reklamaci posuzuje technik u počítače, který na místě montáže nebyl a nedokáže si některé věci spojit. Je lepší vždy udělat více fotek. Reklamace musí obsahovat následující fotky:

- Celé dveře nebo obložka aby bylo jasné o jaký typ výrobku jde, a zda je umístěn v místech pro které je určen (v případě vad, které se projeví během záruční lhůty).
- Větší a menší detail poškození (vždy je lepší více fotek, my si vybereme tu správnou)
- Fotka záruční knihy ze strany kde je kód výrobku.

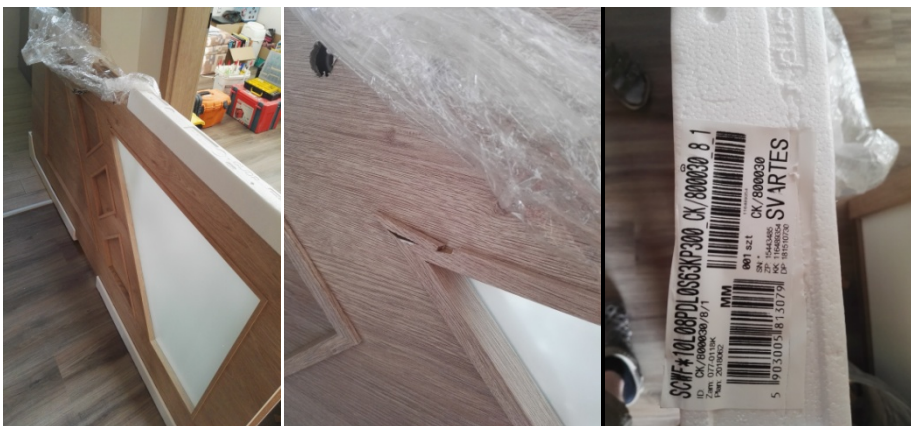
**Příklad poškozené zárubně:** první fotka dokazuje, že na vadu se přišlo během rozbalování. Druhá fotka zdůrazňuje detail, aby bylo jasné poškození. Třetí fotka je důležitá kvůli identifikaci výrobku. Pokud je vše takto zdokumentováno, může proběhnout případná montáž (zárubně v rozích neslepovat, protože výrobce pošle pouze reklamovanou část obložky)



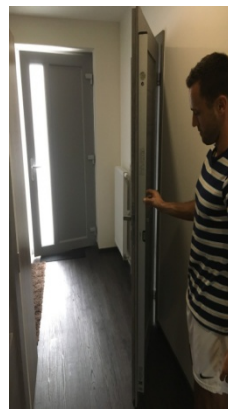
**Příklad poškozených dveří:** první fotka dokazuje, že na vadu se přišlo během rozbalování. Druhá fotka zdůrazňuje detail, aby bylo jasné poškození. Třetí fotka je důležitá kvůli identifikaci výrobku. Pokud je vše takto zdokumentováno, může proběhnout případná montáž.



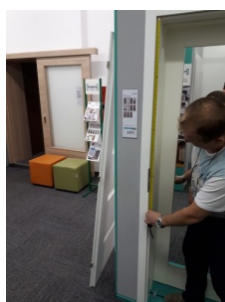
**Příklad poškozených dveří:** první fotka dokazuje, že na vadu se přišlo během rozbalování. Druhá fotka zdůrazňuje detail, aby bylo jasné poškození. Třetí fotka je důležitá kvůli identifikaci výrobku. Pokud je vše takto zdokumentováno, může proběhnout případná montáž.



**Příklad prohnutých dveří:** první fotka dokazuje, že dveře jsou namontovány v bytě. Druhá fotka dokazuje průhyb dveří (vždy se měří ze strany prohnutí tzv. luk). Třetí fotka dokazuje míru prohnutí (u dveří PORTA DOORS je maximální míra prohnutí, kterou nelze reklamovat do 3mm).



**Příklad špatně zadlabaného zámku:** První fotka ukazuje odkud je prováděno měření (musí být prováděno od vrchu). Druhá fotka je důležitá pro odečtení přesné míry. Třetí a čtvrtá fotka je to samé, ale u obložky. Ve většině případů požaduje výroba všechny čtyři fotky, aby zjistili zda je špatně zadlabaný zámek nebo špatně zadlabaný protiplech.



**Příklad špatně vyvrtaného pantu:** První fotka ukazuje odkud je prováděno měření (musí být prováděno od vrchu). Druhá fotka je důležitá pro odečtení přesné míry. Třetí a čtvrtá fotka je to samé, ale u obložky. Ve většině případů požaduje výroba všechny čtyři fotky, aby zjistili zda je špatně vyvrtaný pant na dveřích nebo v obložce.

