

## **PROCEDURA POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO**

W sytuacji wystąpienia przecieku lub stwierdzenia wad materiałowych elementów systemu wchodzących w skład instalacji nie wolno samodzielnie wycinać uszkodzonego fragmentu. W przypadku wykrycia wady jakościowej należy niezwłocznie po jej stwierdzeniu złożyć reklamację za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie [www.reitersj.eu](http://www.reitersj.eu). Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać szczegółowe informacje dotyczące produktu, w tym:

- nazwę, adres i numer telefonu klienta zgłaszającego reklamację,
- dowód sprzedaży,
- nazwę towaru,
- ilość reklamowaną,
- datę stwierdzenia wady,
- opis powstałej wady,
- żądanie zgłaszającego,
- dokumentację zdjęciową (opcjonalnie: materiał wideo).

Podczas oględzin Kupujący jest zobowiązany do przedstawienia protokołu z próby ciśnieniowej (wzór protokołu dostępny na stronie [www.reitersj.eu](http://www.reitersj.eu)). Brak dostarczenia wymaganej dokumentacji skutkuje odmową rozpatrzenia reklamacji.

Miejsce awarii należy zabezpieczyć w sposób zapobiegający powstawaniu dalszych szkód (np. odcięcie dopływu wody). Po zgłoszeniu reklamacji przedstawiciel firmy RTR GROUP SP. Z O.O. skontaktuje się w celu ustalenia daty, miejsca oraz godziny spotkania w sprawie oględzin.

Na miejscu szkody przedstawiciel firmy RTR GROUP SP. Z O.O. sporządza protokół, natomiast towarzyszący mu przedstawiciel firmy ubezpieczeniowej pobiera próbkę w postaci wycinka uszkodzonych elementów instalacji, która zostanie przekazana do niezależnej ekspertyzy.

Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana zgłaszającemu najpóźniej w ciągu 14 dni od daty wpływu reklamacji. Za datę wpływu uznaje się dzień, w którym pracownik Działu Kontroli Jakości zapoznał się z kompletną dokumentacją zgłoszenia wraz z wymaganymi załącznikami (godziny pracy Działu Kontroli Jakości: poniedziałek–piątek, 7:00–15:00).