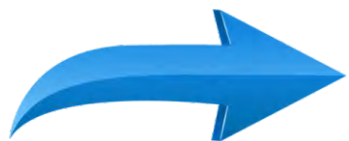


# Какво да направя при рекламация на стока?



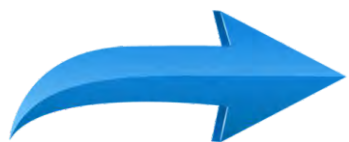
- ★ 1. Рекламация се прави пред дистрибутора, от когото клиентът е закупил стоката.
- ★ 2. Преди да се предяви иск за рекламация, клиентът трябва:
  - 2.1. да знае, че плочките се лепят задължително с фуга;
  - 2.2. да се запознае с указанията за размера на фугата в [www.donmarin.com](http://www.donmarin.com) и от съответния производител;
  - 2.3. задължително да са спазени указанията от Производителите на лепила за плочки;



# Какво да направя при рекламация на стока?



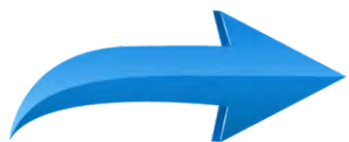
- ★ 3. Под „рекламация“ се разбира видима щета в момент на приемопредаване на стоката:
  - 3.1. счупени плочки;
  - 3.2. различни партидни номера на кашоните;
  - 3.3. разнотоние от различни кашони;
  - 3.4. плочки с неравномерно положена или липсваща глазура по повърхността;



# Какво да направя при рекламация на стока?



- ★ 4. Рекламация се прави в 14 (четиринайсет) дневен срок, считано от датата вписана в документа за покупка, издаден от дистрибутора. Стоката, която е предмет на рекламация, се доставя в търговския обект (от който е закупена), в нейната оригинална опаковка.
  - 4.1. Доставка се извършва лично от клиента, който представя документи, с които е направена покупката (фактура, касов бон). Не се приема стока, предмет на рекламация, доставена от куриерска фирма.
  - 4.2. Рекламацията няма да бъде уважена, ако оригиналната опаковка е деформирана (намокрена, разкъсана, със следи от боя или други вещества, със заличени оригинални надписи).
  - 4.3. Доставка е за сметка на клиента.

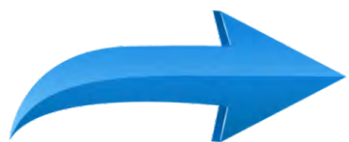


# Какво да направя при рекламация на стока?



## ★ 5. Под „рекламация“ не се разбира:

- 5.1. плочки по индивидуална поръчка на клиента, които не се поддържат на склад в България;
- 5.2. плочки със засъхнало лепило по повърхността;
- 5.3. слепени една за друга плочки;
- 5.4. плочки с деформирано покритие - драскотини, отлюспени части;
- 5.5. плочки със следи от рязане и деформирани/отчупени ръбове;
- 5.6. плочки с размери по-малки от обявените в приемо-предавателния протокол - отрязани плочки;
- 5.7. плочки със следи от омазняване, блажна боя или лак;
- 5.8. плочки със следи от засъхнал гипс, латекс, строителна пяна, силикон;
- 5.9. плочки със следи от обгаряне с горелка или друг нагриващ инструмент;
- 5.10. плочки с отклонения в размерите в нормата на допустимост, приета от производителя;
- 5.11. плочки лепени без фуга;



# Какво да направя при рекламация на стока?



- ★ 5. При уважена от дистрибутора рекламация, се съставя двустранен приемо-предавателен протокол подписан от дистрибутор и клиент.
- 6. Дистрибуторът прави справка за налични количества от същата серия плочки и предлага на клиента два варианта:
  - 6.1. Вариант 1 - Налични са нужните количества. Клиентът ги получава в търговския обект на дистрибутора.
  - 6.2. Вариант 2 - Не са налични нужните количества. Дистрибуторът възстановява на клиента сумата, която е заплатил за стоката, предмет на рекламация;