

FORMULAR DE RECLAMAȚII – GHID DE COMPLETARE

- Date de identificare: *Expedito* – denumirea firmei
În atenția – numele reprezentantului Fervill România
Livrarea din data – data livrării către client
Prodot reclamat – denumirea și codul produsului
Tip livrare – Personal – marfă ridicată de către Cumpărător
FVR – livrare asigurată de Fervill România
Curierat – livrare prin curierat rapid
Factura – numărul facturii
Cantitate – cantitatea mărfii reclamate
- Motiv reclamație: *Întârziere grafic livrare* – marfă refuzată din motive de întârziere la livrare
Ambalaj deteriorat – ambalaj deteriorat la preluare
Ambalaj greșit – conținutul ambalajului diferă față de etichetare
Prodot deteriorat – produs inutilizabil din cauza deteriorării fizice
Diferențe de preț – valoarea produsului diferă de valoarea ofertei
Diferențe de cantitate – cantitatea din transport diferă de cea de pe factură
Altele – ex. marfă returnată la înțelegerea părților
- Problemă tehnică: *Prodot defect/nefuncțional* – produsul s-a defectat în timpul utilizării
Nepotrivire piesă/prodot
Ansamblul pe care piesa nu se potrivește este – codul ansamblului pentru care piesa nu se potrivește
Identificarea s-a făcut după – documentație folosită, identificare vizuală, identificat de reprezentantul Fervill România
Nepotrivire piesă/vehicul
Date mașină – date sumare, se anexează copie după talonul mașinii
- Descriere problemă: detalii și date referitoare la reclamație
Soluție propusă: Soluția de rezolvare propusă de client
Defect constatat de: *Firma/angajat* – firma și angajatul constator
Data – data completării formularului

Nu ne asumăm răspunderea pentru informații comunicate pe alte căi, alte formulare sau marfă neînsoțită de formularul de reclamații.