**Upute za reklamaciju**

Upute za reklamaciju i Reklamacijski zapisnik sastavljeni su **sukladno detaljnim zahtjevima i pravilnicima dobavljača (tvornica)** u svrhu što brže obrade reklamacija i postupanja po odštetnim zahtjevima. Prije ispunjavanja Reklamacijskog zapisnika molimo da pročitate Upute za reklamaciju.

Kupac je nedostatke na proizvodu dužan u što kraćem roku, pisanim putem (e-mailom) prijaviti komercijalistu te postupiti u skladu s daljnjim uputama komercijalista.

U e-mailu je potrebno navesti naziv artikla, opis nedostatka, broj otpremnice po kojoj je kupac zaprimio robu te eventualne dodatne troškove koje je nedostatak robe prouzročio (npr. stajanje stroja i sl.).

**Kao dokaz reklamacije kupac je dužan priložiti:**

* 10 **otisnutih** araka na kojima treba jasno označiti grešku (zaokružiti ili podcrtati)
* 10 **neotisnutih** araka na kojima treba jasno označiti grešku (zaokružiti ili podcrtati)

**VAŽNO** *– prilikom izdvajanja neotisnutih araka iz omota ili sa palete bitno je da se arci*

*uzimaju s palete (omota) redom kako su složeni; nikako ne izvlačiti zasebno arke s greškom.*

*Uzorke je potrebno predati originalno ravne,* ***ne smiju se ni u kojem slučaju*** *presavijati, „rolati“ i slično.*

* Uz reklamirani papir potrebno je priložiti **etikete paleta** (omota) iz kojih su arci izdvojeni

**VAŽNO***- etikete sa paleta/omota* ***uvijek*** *je potrebno čuvati od trenutka zaprimanja robe pa sve do predaje krajnjeg proizvoda kupcu, obzirom da je ista neophodan dio reklamacije.*

**Kod prijave dodatnih troškova potrebno je:**

* Specificirati trošak koji se prijavljuje
* Jediničnu mjeru troška (kom, sat i sl.)
* Cijenu po jediničnoj mjeri (kn/kom, sat i sl.)
* Ukupan iznos troška

*Napomena – sve cijene potrebno je izraziti bez PDV-a.*