



# futura floors

| <b>Reklamacijski zapisnik br.</b> |                                                                                                                                                                       |  |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                   | Reklamacijski zapisnik napravio/la                                                                                                                                    |  |
|                                   | Datum reklamacijskog zapisnika                                                                                                                                        |  |
| INFORMACIJE O NALOGU              | Broj naloga (AUF/GRG)                                                                                                                                                 |  |
|                                   | Ime klijenta                                                                                                                                                          |  |
|                                   | Datum prodaje                                                                                                                                                         |  |
|                                   | Vrsta robe                                                                                                                                                            |  |
|                                   | Jesu li uzorci poslani (DA/NE)? AUF broj?                                                                                                                             |  |
| INFORMACIJE O REKLAMACIJI         | Datum prijema robe od strane krajnjeg kupca                                                                                                                           |  |
|                                   | Količina reklamiranog materijala (kutije, m <sup>2</sup> , m)                                                                                                         |  |
|                                   | „Što nije u redu – opišite detaljno: materijal s greškom, pogrešna količina, nedostaje nešto, različito od uzorka, klasa, četkanje, podmazivanje/boje, oštećeno ili?“ |  |
|                                   | "Ima li vidljivih nedostataka? Što su to? Jesu li nedostaci bili vidljivi prije instalacije? Ili tek nakon instalacije?"                                              |  |
|                                   | Vjerojatni uzrok kvarova (oštećenja u transportu, pogrešna boja, pogrešna isporuka,...itd)                                                                            |  |
|                                   | "Je li materijal instaliran? (DA/NE)<br>Kada je materijal instaliran?"                                                                                                |  |
|                                   | Je li instalater slijedio smjernice za instalaciju? Koje i odakle?                                                                                                    |  |
|                                   | Je li kupac slijedio upute za održavanje u pogledu: čišćenja, podmazivanja podnih obloga prije/nakon ugradnje itd??                                                   |  |
|                                   | Klimatski uvjeti (temperatura i vlaga) u kući/<br>vani, podno grijanje? Vlažnost drveta (%)?                                                                          |  |
|                                   | Mišljenje kupca i moguće rješenje/prijedloga                                                                                                                          |  |
|                                   | Mišljenje ASM-a i moguće rješenje/prijedlog                                                                                                                           |  |
|                                   | Poslane fotografije? (DA/NE) - Obavezno minimalno 5 fotografija                                                                                                       |  |
|                                   | Dodatni komentari                                                                                                                                                     |  |