

**Reclamatie pentru produse FIROS\***

SC..... , cod fiscal nr.... , inregistrat la Registrul comertului nr... , adresa sediului social..... adresa de livrare ....., tel ....., e-mail ..... , prin reprezentant legal/ imputernicit (nume prenume, functie) ..... formuleaza urmatoarea reclamatie :

Denumire produs .....  
Data comenzii de livrare a produselor reclamate ....., reprezentantul FIROS care a primit comanda de livrare .....  
Documente insotitoare (aviz, factura)..... Lot .....  
Cantitate achizitionata .....  
Cantitate reclamata .....

Neconformitatile reclamate .....  
*(se vor descrie cat mai amanuntit neconformitatile constatate de catre client, se vor preciza imprejurarile si data constatarii neconformitatilor, data si locatia la s-a efectuat descarcarea, cine a asistat la descarcarea / la depozitarea/ la punerea in opera a produselor, se vor anexa foto din momentul constatarii- daca este posibil ; Clientul va mentiona daca a mai constatat defectul reclamat si cu ocazia altor livrari , daca a anuntat reprezentantul FIROS si ce masuri a intreprins /au fost intreprinse in acele cazuri)*

SC ..... a luat legatura/ nu a luat legatura cu agentul/reprezentantul FIROS..... si a comunicat informal/formal obiectul reclamatiei pe data de ..... telefonic/ direct/ e-mail.

Avand in vedere cele mai sus prezentate, in calitate de client solicitam :

- solutionarea reclamatiei prin : .....  
*(propunerile de solutionare se pot incadra in urmatoarele optiuni : inlocuire/ compensare valorica la urmatoarea livrare/ restituire la furnizor/ declasarea produselor/ ajustare pret/ altele )*

Pentru a preveni reaparitia unor astfel de situatii si in spiritul bunei colaborari, SC..... face urmatoarele recomandari :.....

**Reprezentant SC .....**

*(nume, prenume)*

Semnatura :

Data :

*\* Prin politica de vanzari, FIROS SA vine in intampinarea cerintelor clientului si are ca prioritate ca reclamatiiile sa fie solutionate pe cale amiabila- de cate ori este posibil.*

*Termenul maxim de solutionare a reclamatiiilor primite si transmiterea raspunsului catre reclamant este :*

- 7 zile lucratoare in cazul in care nu sunt necesare incercari suplimentare
- 2 zile pentru analiza informatiilor documentate si stabilirea oportunitatii incercarilor + durata efectuarii incercarilor + 5 zile pentru stabilirea concluziilor si a rezolutiei Directorului General. *Daca durata incercarilor necesare este mai mare de 3 zile, se face o comunicare intermediara cu clientul/ reclamantul prin care este anuntat ca reclamatia este in stadiul de analiza si ca raspunsul oficial il va primi in jurul datei de ... (se precizeaza in corespondenta).*