

S.C. ROKOR TRADING S.R.L.

TEL. 0251-438.586, 0251-438.918

## FORMULAR RETUR MARFĂ

Data completare:

Marfa returnata este acceptata numai daca este insotita de acest formular completat de catre client si acceptat de catre analistul nostru (stampilat si semnat). Pentru detalii suplimentare va rugam sa va adresati Departamentului After-Sales, responsabil Iosif ANDREI, tel. 0724 525 932, e-mail marketing@rokor.ro.

Se completează de către client		Client:	Întocmit de:			
Poz	Cod piesă	Denumire piesă		Buc.	Factură număr	Data factură
1						
2						
3						
4						
5						

Motivul solicitării de retur marfă ( vă rugăm bifați motivul )	Poz
Am identificat greșit	
N-am solicitat această piesă, s-a livrat greșit, pe factură apare codul corect	
N-am solicitat această piesă, s-a greșit la livrare și facturare	
S-a facturat și trimis o cantitate mai mare decât cea comandată	
Nu se potrivește pe masina (necesita detalii)	
S-a greșit la ambalarea piesei	
S-a livrat o altă piesă decât cea comandată	
Considerăm piesa deteriorată în termen de garanție	
Piesa deteriorata in timpul transportului (anexez proces verbal curierat)	
Alte motive:	

L. S.

Client

Se completează de către analistul retur ROKOR TRADING			Denumire piesa	Decizia ROKOR TRADING
Poz	Cod facturat	Cod receptionat		
1				
2				
3				
4				
5				

Observațiile gestionarului de retur:

L. S.

Furnizor

Observațiile analistului de retur:

### Observații:

- Perioada de analiză începe din momentul în care formularul de retur este completat cu toate detaliile solicitate.
- Prin semnarea facturii, clientul a luat la cunoștință faptul că piesele sunt conforme atât cantitativ cât și calitativ cu cele afișate pe factură.
- În cazul livrărilor prin curierat a pieselor cu urme de deteriorare, analiza pieselor se face doar pe baza formularului și a procesului verbal de constatare semnat între firma de curierat și destinatarul piesei.
- Pentru a beneficia de returul mărfii din motivele enumerate mai sus, fișa trebuie trimisă în max 3 zile de la primirea mărfii.
- Sunt excluse de la retur piesele deteriorate, cu ambalaje deteriorate, inscripționate, sau a pieselor care prezintă urme de montaj, sudură, vopsire, etc.
- Sunt excluse de la retur următoarele piese originale comandate greșit de către client: piese electrice, chei, cilindrii închidere, module programate, piesele speciale fabricate pentru autoturisme din afara spațiului european, piese de siguranță (ex.: airbaguri, centuri de siguranță), huse și acoperiri.
- Toate piesele returnate vor fi însoțite în mod obligatoriu de "FIȘĂ RETUR MARFĂ"
- Piesele care fac obiectul garanției trebuie să fie împachetate separat de orice retur însoțite de copie deviz/factură manoperă montaj într-un service autorizat R.A.R., descrierea detaliată a defecțiunii și a cauzei acesteia conform notei de constatare, copie după certificatul de înmatriculare al autovehiculului pe care a fost montată piesa, copie după factura cu care a fost achiziționată piesa.
- Garanția se acordă conform certificatului de pe verso-ul fiecărei facturi. Documentele și piesa (piesele) se trimit în mod obligatoriu împreună.
- Reclamațiile altele decât cele referitoare la calitatea mărfii, vor fi dispuse în scris în termenul de 5 zile de la livrare.

S.C ROKOR TRADING S.R.L. are dreptul de a percepe penalități conform prevederilor contractuale între părți.