



PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Prezenta procedură reglementează modul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, persoane fizice sau juridice ai societății, care beneficiază de produsele fabricate și comercializate de Viastein S.R.L.

PERIOADA DE GARANȚIE

Produs	Perioada de garanție	
	5 ani	pe viață
Pavaje / dale premium	conform certificat garanție	înregistrare și activare garanție pe viață pe platforma viastein.ro în baza condițiilor
Borduri / rigole	conform certificat garanție	nu este cazul
Garduri / delimitări	conform certificat garanție	nu este cazul

DEFINIȚII

„**reclamația**” – este formularea făcută în scris de către persoana fizică sau juridică cu privire la anumite neconformități constatate de către aceștia față de produsele Viastein S.R.L. achiziționate și la care așteaptă un răspuns cu privire la pretențiile materiale sau de altă natură făcute.

„**perioada de garanție**” – este termenul în care persoana fizică sau juridică poate înainta o reclamație cu privire la o neconformitate considerată de către acesta din urmă față de produsul/le achiziționate.

„**termenul de răspuns**” – intervalul de timp în care societatea Viastein S.R.L. va transmite răspunsul său cu privire la faptul reclamat.

PRELUAREA RECLAMAȚIILOR

Reclamațiile se vor face în nume propriu sau prin împuternicit.

Reclamațiile se vor adresa obligatoriu în scris pe adresa de e-mail reclamatii@viastein.ro sau prin serviciile poștale sau curierate la sediul societății.

Lângă reclamație se vor anexa în mod obligatoriu următoarele documente:

- copie după factura de achiziție;
- poze despre produsele și neconformitățile reclamate;
- poză despre structura pe care s-a montat pavajul, terasament (în anumite cazuri);
- copie după factura pentru atestarea montajului de către personal calificat (în anumite cazuri).

Reclamația trebuie să cuprindă în mod obligatoriu datele de identificare al reclamantului.



Reclamațiile primite prin e-mail și/sau poștă vor fi înregistrate în registrul de intrări/ieșiri documente al Viastein S.R.L.

Adresa de corespondență: sat Chichiș, comuna Chichiș, str. Ilieni nr. 499, județ Covasna.

Comunicarea către reclamant a numărului și data de înregistrare a reclamației se va face exclusiv electronic imediat după înregistrare, dar nu mai târziu a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia.

TERMENUL DE RĂSPUNS

Termenul maxim de răspuns la reclamațiile primite și înregistrate este de **30 zile calendaristice**. Termenul de răspuns se poate prelungi în funcție de complexitatea problemei reclamate și/sau a unor situații neprevăzute apărute. Despre prelungire reclamantul va primi o înștiințare în scris.

MODALITATEA DE SOLUȚIONARE

Viastein S.R.L. va informa clientul în scris asupra modalității, propunerii de soluționare a problemei reclamate. Modalitatea de comunicare a răspunsului va fi electronic și/sau prin serviciile poștale ori curierat, după caz. Acceptarea sau refuzarea soluției propuse de Viastein S.R.L. se va face olograf de către client și transmis prin poștă/curierat sau pe e-mail la adresa reclamatii@viastein.ro.

LITIGII

Eventualele litigii care s-ar putea ivi în legătură cu reclamațiile vor fi soluționate pe cale amiabilă, iar dacă acest lucru este imposibil, clienții pot apela pentru proceduri extrajudiciare sau se pot adresa direct instanțelor competente.

GDPR

Prin transmiterea reclamației, reclamantul este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal conform GDPR.

Pentru exercitarea drepturilor menționate în **Regulamentului (UE) nr. 679/2016** persoana vizată trebuie să transmită a cerere în formă scrisă, datată la adresa de e-mail: kosztin.adam@viastein.ro sau depune personal la sediul societății Viastein S.R.L.

Aprobat,

prin administrator Viastein S.R.L.

Popescu-Moldovan Marius-Mihai