

Tytuł dokumentu:

PRECEDURA REKLAMACYJNA
przyjęta dla obsługi produktów
oferowanych przez EFL Polaris Sp. z o.o.

Data wydania: 10 01 2016 r

Numer wydania: 1/2017

1. Zgłaszanie reklamacji:

Do obsługi zgłoszeń przychodzących do Dostawcy od Odbiorcy i jego klientów służą u Dostawcy adresy mailowe:

reklamacja@efl-polaris.com

biuro@efl-polaris.com

Obsługą zgłaszanych do Dostawcy reklamacji zajmują się pracownicy Odbiorcy:

1. Biura Obsługi Klienta:

- przyjmowanie napływających zgłoszeń,
- kontakt z klientami dla obsługi procesu reklamacji,

2. Działu doradztwa technicznego:

- rozpatrywanie przyjętych zgłoszeń
- rozwiązywanie powstałych problemów technicznych z produktami

Zgłoszenia reklamacyjne przysyłane przez Odbiorcę i jego klientów trafiają poprzez skrzynkę poczty elektronicznej do Pracownika BOK i Działu Doradztwa Technicznego.

Pracownicy BOK kontaktują się z Odbiorcą / klientem i ustalają sposób dostarczenia reklamowanych towarów do siedziby Odbiorcy.

W szczególnych przypadkach (duże instalacje), pracownik BOK / Działu Doradztwa Technicznego może uzgodnić z klientem konieczność oględzin przedmiotu reklamacji w miejscu jego użytkowania.

W takim przypadku jego obowiązkiem jest przypomnieć klientowi, że w przypadku nieuzasadnionej reklamacji może on zostać obciążony kosztami związanymi z:

- dojazdem,
- pobytem
- czasem pracy Pracownika Dostawcy.

Reklamowane produkty reklamujący wysyła do Odbiorcy wraz z wypełnionym formularzem zgłoszenia reklamacji dostępnym na stronie www.efl-polaris.com za pośrednictwem poczty lub wybranej przez siebie firmy kurierskiej na własny koszt.

Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne są przez Odbiorcę archiwizowane.

2. Rozpatrywanie reklamacji:

Termin realizacji reklamacji przez Odbiorcę wynosi 14 dni od momentu przyjęcia reklamacji przez Odbiorcę.

Termin może ulec wydłużeniu z powodów niezależnych od Odbiorcy.

Wówczas reklamujący otrzymuje niezwłocznie odpowiednią informację od pracownika Odbiorcy.

Dla dalszego podjęcia rozpatrywania reklamacji, Odbiorca sprawdza czy:

- towar był zakupiony od Odbiorcy,
- data /seria produkcji potwierdza fakt wyprodukowania reklamowanego Towaru przez Dostawcę.
- czy towar nie nosi śladów uszkodzeń lub użytkowania w warunkach niezgodnych z jego przeznaczeniem.

Po dokonaniu oględzin i ewentualnych badań, Pracownik Odbiorcy podejmuje decyzję co do sposobu zaspokojenia roszczeń klienta.

Przewiduje się następujące rodzaje decyzji:

- naprawa Towaru i odesłanie do reklamującego,
- wymiana na towar wolny od wad przez Dostawcę,
- zwrot ceny przez Dostawcę – w przypadku gdy naprawa ani wymiana nie mogą zostać zrealizowane.
- odmowa uznania reklamacji przez Dostawcę.

Decyzję o sposobie rozpatrzenia reklamacji Pracownik Odbiorcy wpisuje w dolnej części dokumentu

„Formularz reklamacji”.

W przypadku gdy reklamowany Towar został przez Dostawcę naprawiony lub wymieniony na wolny od wad, Dostawca odsyła niezwłocznie Towar do zgłaszającego reklamację.

W przypadku gdy zareklamowany towar nie podlega naprawie, a został on wycofany z oferty handlowej Odbiorcy lub chwilowo nie ma go na stanach magazynowych, a klient nie może oczekiwać na wymianę, dopuszcza się zwrot ceny, sprzedaży do klienta na podstawie faktury korygującej wystawionej przez BOK Odbiorcy.

Po ustaleniu z klientem takiego sposobu zaspokojenia jego roszczeń, pracownik BOK Dostawcy wystawia fakturę korygującą i przesyła ją do Odbiorcy / klienta. W przypadku gdy Dostawca stwierdza, że zaszyły przestanki nie pozwalające na uznanie zgłoszonej reklamacji, niezwłocznie informuje o tym reklamującego i odsyła do niego reklamowany Towar.

Załączniki:

Wzór dokumentu : „Formularz reklamacji”

W imieniu EFL Polaris Sp. z o.o.

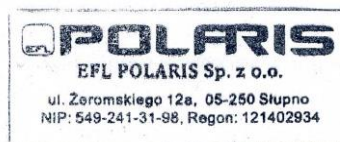
Tomasz Zasada

Dyrektor Handlowy

DYREKTOR HANDLOWY

Tomasz Zasada

EFL Polaris Sp. z o.o.



EFL Polaris Sp. z o.o.

ul. Żeromskiego 12A, 05-250 Słupno, Polska
+ 48 663 788 203 +48 530 425 451 NIP: 549-241-31-98
www.efl-polaris.com biuro@efl-polaris.com