

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

W przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek niezgodności jakościowej lub ilościowej w dostarczonym towarze należy w pierwszej kolejności zgłosić reklamację z opisem niezgodności.

Reklamację można złożyć na dwa sposoby:

1. **Korzystając z aplikacji internetowej „Zamówienia on-line”;**
2. **Korzystając z gotowego druku reklamacji;**

1. W celu złożenia reklamacji należy w aplikacji internetowej w lewym górnym rogu wcisnąć „Dodawanie reklamacji”

Następnie z listy faktur wybrać tę na podstawie, której zakupiliście Państwo reklamowany towar. Do tej faktury również wystawiana będzie ewentualna faktura korygująca.

Kolejnym krokiem jest wybranie konkretnej pozycji z faktury. Należy pamiętać, że jedna reklamacja dotyczy zawsze tylko jednej sztuki. Jeżeli w pozycji były np. 4 szt. a chcemy zareklamować z tego 2 szt. to należy złożyć z danej pozycji dwie reklamacje.

Po wybraniu właściwego towaru przechodzimy do podania danych. Pola oznaczone czerwoną gwiazdką są wymagane aby złożyć reklamację.

„Informacje dodatkowe o produkcie” – opcja;

„Opis uszkodzenia” – pole wymagane, należy podać jak najdokładniej co jest powodem reklamacji

„Czynności serwisowe” – wypełnia pracownik firmy Supra; w tym polu znajdują się informacje o tym jak reklamacja będzie załatwiana;

„Odpłatność naprawy” – pole wymagane;

a) **Płatna** – najszybszy sposób załatwienia reklamacji – jest to traktowane jako zgoda na ewentualne płatne załatwienie reklamacji;

b) **Bezpłatna** – najtańszy sposób załatwienia reklamacji – w przypadku, kiedy klient nie wyraża zgody na płatne załatwienie reklamacji;

„Sugerowane działania” – pole wymagane;

a) **„Naprawa”** – konieczne będzie odesłanie towaru do producenta w celu dokonania oględzin; w przypadku kiedy reklamacja jest uznana za zasadną, towar jest naprawiany, gdyby naprawa okazała się niemożliwa, produkowany jest nowy towar; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

b) **„Wymiana na wolny od wad – produkcja nowego towaru przed oględzinami”** – produkowany jest nowy towar, który jest dostarczany do klienta z fakturą zakupu; reklamowany towar dostarczany jest do producenta w celu oględzin i wydania ostatecznej decyzji reklamacyjnej. Jeśli reklamacja zostanie uznana – wystawiana jest faktura korygująca na reklamowany asortyment; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

c) **„Dosłanie uszkodzonego elementu”** – w przypadku kiedy powodem reklamacji jest uszkodzenie elementu, który można zdemontować i wymienić na wolny od wad; dosłanie elementu odbywa się w zależności od producenta: płatnie lub nieodpłatnie. W przypadku płatnego dosłania elementu wystawiana jest na ten element faktura a po zwrocie elementu reklamowanego do producenta – wystawiana jest faktura korygująca. W przypadku nieodpłatnego dosłania elementu – faktura nie jest wystawiana, natomiast reklamowany element również należy zwrócić do producenta.

d) **„Rabat cenowy”** – należy przedstawić oczekiwania swoje/klienta odnośnie wysokości rabatu, który musi być zaakceptowany przez producenta; po otrzymaniu rabatu klient odstępuje od reklamacji na dany towar;

e) **„Oględziny u producenta przed produkcją nowego towaru”** – w celu wydania ostatecznej decyzji reklamacyjnej konieczne będzie odesłanie reklamowanego towaru do producenta; w przypadku kiedy reklamacja jest uznana za zasadną, towar jest naprawiany, gdyby naprawa okazała się niemożliwa, produkowany jest nowy towar; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

f) **„Zwrot – korekta”** – konieczne będzie odesłanie reklamowanego towaru do producenta; w przypadku kiedy reklamacja jest uznana za zasadną, wystawiana jest faktura korygująca; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

„Czy towar jest zamontowany” – pole wymagane;

Po wysłaniu reklamacji klient otrzymuje potwierdzenie jej złożenia. Reklamacja po wysłaniu ma status „złożona”. Kolejne statusy to: „przekazana do producenta”; „uznana”; „nieuznana”. O każdej zmianie statusu klient jest informowany mailem.

2. Gotowy druk reklamacji dostępny jest do pobrania w formacie pdf w dziale „do pobrania” w zakładce „druki”

„Dane zgłaszającego” – pole wymagane;

„Nazwa”, „Ilość”, „Nr faktury zakupowej” – pola wymagane;

„Uwagi” – opcjonalnie;

„Czy towar jest zamontowany” – pole wymagane;

„Sugerowane działania” – pole wymagane;

a) **„Wymiana na wolny od wad”** – produkowany jest nowy towar, który jest dostarczany do klienta z fakturą zakupu; reklamowany towar dostarczany jest do producenta w celu

ogłędzin i wydania ostatecznej decyzji reklamacyjnej. Jeśli reklamacja zostanie uznana – wystawiana jest faktura korygująca na reklamowany asortyment; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

b) **„Naprawa”** – konieczne będzie odesłanie towaru do producenta w celu dokonania ogłędzin; w przypadku kiedy reklamacja jest uznana za zasadną, towar jest naprawiany, gdyby naprawa okazała się niemożliwa, produkowany jest nowy towar; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

c) **„Doslanie uszkodzonego elementu”** – w przypadku kiedy powodem reklamacji jest uszkodzenie elementu, który można zdemontować i wymienić na wolny od wad; dosłanie elementu odbywa się w zależności od producenta: płatnie lub nieodpłatnie. W przypadku płatnego dosłania elementu wystawiana jest na ten element faktura a po zwrocie elementu reklamowanego do producenta – wystawiana jest faktura korygująca. W przypadku nieodpłatnego dosłania elementu – faktura nie jest wystawiana, natomiast reklamowany element również należy zwrócić do producenta.

d) **„Ogłędziny u producenta przed produkcją nowego towaru”** – w celu wydania ostatecznej decyzji reklamacyjnej konieczne będzie odesłanie reklamowanego towaru do producenta; w przypadku kiedy reklamacja jest uznana za zasadną, towar jest naprawiany, gdyby naprawa okazała się niemożliwa, produkowany jest nowy towar; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

e) **„Rabat cenowy”** – należy przedstawić oczekiwania swoje/klienta odnośnie wysokości rabatu, który musi być zaakceptowany przez producenta; po otrzymaniu rabatu klient odstępuje od reklamacji na dany towar;

f) **„Zwrot – korekta”** – konieczne będzie odesłanie reklamowanego towaru do producenta; w przypadku kiedy reklamacja jest uznana za zasadną, wystawiana jest faktura korygująca; jeżeli reklamacja jest nieuznana reklamowany towar wraca do klienta.

g) **„Inne”** należy tu podać inne sugerowane działania nie wymienione wcześniej;

W każdym z wyżej wymienionych przypadków kiedy reklamowany towar/element jest dostarczony z fakturą zakupu, na fakturze widnieje 30 dniowy termin płatności. Termin 30 dni, to ostateczny czas na zwrot do firmy GRUPA EXPERT Sp. z o.o. wadliwego towaru/elementu lub zapłatę za towar.