

Procedura reklamacyjna

1. Cel

Zapewnienie, że wszelkie reklamacje klientów są rozpatrywane i efektywnie rozwiązywane oraz przeprowadzane są analizy przyczyn i wdrażane działania korygująco-prewencyjne.

2. Przedmiot i zakres

Procedura obejmuje postępowanie dotyczące przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji w odniesieniu do wszystkich produktów. Procedura ustala również uregulowania dotyczące prowadzenia odpowiednich analiz i podejmowania działań zapobiegających ponownemu wystąpieniu reklamacji.

3. Odpowiedzialność i uprawnienia

Lp.	Zadania	Odpowiedzialne i / lub uprawnione osoby
1.	Koordinacja działań dotyczących postępowania reklamacyjnego	Dyrektor Operacyjny
2.	Przeprowadzenie analizy reklamowanego produktu oraz stworzenie raportu	Pracownik Działu Reklamacji
3.	Decyzja dotycząca reklamacji	Dyrektor Operacyjny
4.	Inicjowanie działań korygujących	Pracownik Działu Reklamacji
5.	Przekazanie informacji klientowi dot. Reklamowanego produktu	Pracownik Działu Handlowego

4. Opis postępowania

4.1. Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji

1. W przypadku wystąpienia reklamacji na dany produkt, zamawiający jest zobowiązany poinformować producenta o wystąpieniu problemu, oraz w ciągu 3 dni od daty wystąpienia problemu, wypełnić formularz reklamacyjny. Pracownik Działu Handlowego w ciągu 24 godzin od wpłynięcia, potwierdza przyjęcie reklamacji.
2. Zamawiający nie ma prawa wykonać bez zgody producenta naprawy reklamowanego produktu. Wszelkie wykonane naprawy przez zamawiającego bez zgody producenta, będą powodowały utratę gwarancji na poszczególne produkty.
3. Zamawiający może przeprowadzić naprawę wadliwego produktu tylko i wyłącznie w przypadku oficjalnej – pisemnej zgody producenta wraz z instruktażem naprawczym. Po zaakceptowaniu kosztów naprawy przez producenta,

zamawiający wystawi rachunek za reklamowany produkt, który zostanie opłacony przez producenta.

4. Zgłoszenie reklamacji przez zamawiającego, następuje poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego znajdującego się na stronie www.kolaszewski.com w zakładce – „reklamacje”
5. Zamawiający zgłaszając reklamację, akceptuje wszelkie warunki zawarte w procedurze reklamacyjnej firmy Kołaszewski sp. z o.o.
6. Osoba odpowiedzialna za reklamacje, analizuje wypełniony formularz przez zamawiającego i sporządza raport przekazywany bezpośrednio do Dyrektora, który podejmuje decyzję w sprawie rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji.
7. Zamawiający o decyzji musi zostać poinformowany w ciągu 5 dni od zgłoszenia reklamacji.
8. W przypadku uzasadnionej reklamacji, producent dostarczy naprawiony produkt w terminie nie później niż 30 dni od dnia złożenia reklamacji.

4.2. Proces reklamacji

1. Zamawiający wysyła wadliwy produkt bezpośrednio do siedziby firmy Kołaszewski Sp. z o.o. na adres: 77-100 Bytów, ul. Lęborska 22, Polska.
Koszt wysyłki pokrywa zamawiający, przy czym zostaje on zwrócony przez producenta, w momencie akceptacji reklamacji.
2. W momencie dostarczenia reklamowanego towaru, trafia on na magazyn, gdzie zostanie poddany wnikliwej analizie poprzez pracownika działu reklamacyjnego.
3. W przypadku gdy winę ponosi producent - produkt zostaje naprawiony i wysłany na koszt producenta, bezpośrednio do siedziby zamawiającego, na adres podany w złożonym zamówieniu.
4. W przypadku gdy winę ponosi zamawiający – producent przeprowadza naprawę odpłatnie, oraz na koszt zamawiającego, zwraca produkt na adres siedziby firmy zamawiającego, podany w złożonym zamówieniu. Rachunek zostanie wystawiony na zamawiającego z 7 dniowym terminem płatności.

4.3. Koszty reklamacji

Wszelkie koszty dotyczące reklamacji zostają ustalone i wprowadzone do programu Grafitti, co umożliwi dalsze zestawienia i analizy.

KONIEC PROCEDURY

GWARANCJA

W ramach gwarancji producent zobowiązuje się do bezpłatnej naprawy wad fizycznych ujawnionych w okresie gwarancyjnym, który obowiązuje **12 miesięcy** od daty sprzedaży.