

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Cel i zakres procedury

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji i/lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

2. Opis postępowania

2.1. Przebieg procesu reklamacji:

I. Zarejestrowanie reklamacji zgłoszonej w ustawowym terminie w formie pisemnej przesłanej pocztą tradycyjną lub na adres mailowy: biuro@ecoprofklima.eu;

II. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym:

- Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej,
- Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych;

III. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym:

- Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia,
- Brak uznania reklamacji;

IV. Ustalenie propozycji rozwiązania problemu zgłoszonego w reklamacji i przedstawienie jej klientowi:

- Akceptacja przez klienta propozycji rozwiązania problemu i zamknięcie procesu reklamacyjnego,
- Brak akceptacji i przekazanie sprawy;

V. Przeanalizowanie dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji;

6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rozwiązania problemu zgłoszonego w reklamacji;

7. Zamknięcie procesu reklamacji;

8. Podjęcie działań korygujących.

2.2. Terminy

I. Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zakupionych towarów w terminie 14 dni roboczych od daty zakupu;

II. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o akceptacji rozwiązania problemu lub jej odrzuceniu. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Eco Prof Klima sp. z o.o. w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie odpowie na propozycję rozwiązania

zgłoszonego problemu zaproponowaną przez Eco Prof Klima sp. z o.o. przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rozwiązania została uznana przez klienta.

Może zdarzyć się sytuacja kiedy Klient nie podejmuje dalszego dialogu z Eco Prof Klima sp. z o.o. i nie udostępnia np. adresu do doręczeń w celu dostawy pełnowartościowego produktu lub też nie pozostaje w interakcji umożliwiającej pełną weryfikację przesłanych informacji, weryfikacji produktu, etc., wówczas proces reklamacji zostaje zakończony.

3. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- nazwę/imię i nazwisko Kupującego;
- adres siedziby/zamieszkania/adres do doręczeń Kupującego;
- przedmiot reklamacji (pełna nazwa produktu, kod produktu, termin i miejsce zakupu, potwierdzone paragonem lub fakturą);
- uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji w tym czytelne wskazanie przyczyny reklamacji i/lub inne uprawdopodobnienie przesłanych informacji: zdjęcia, zaświadczenie od profesjonalisty zajmującego się określonym problemem, wskazanym w reklamacji;
- wskazanie przez Kupującego satysfakcjonującego/oczekiwanego rozwiązania problemu wskazanego w reklamacji.

Wyłącznie reklamacja spełniająca łącznie wszystkie powyższe punkty może zostać rozpatrzona przez Eco Prof Klima sp. z o.o. Brak przesłania pełnych informacji uniemożliwia weryfikację reklamowanego produktu lub/i nastąpienia opisywanego przez Kupującego zdarzenia, co czyni niemożliwym poprawne ustosunkowanie się do problemu.

Reklamacja może być złożona w dowolnej formule bez użycia formularza reklamacyjnego, ale zawsze w formie pisemnej: mailowo lub listownie.

Formularz reklamacyjny w załączeniu.

....., dn.....20.... r.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

DANE KLIENTA

Imię i Nazwisko:
Adres:
e-mail:
telefon:
Nr rachunku bankowego:

PRZEDMIOT REKLAMACJI

Data nabycia towaru:
Nazwa towaru:
Nr paragonu/faktury:
Ogólna wartość towaru zł

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI (opis wad i okoliczności ich powstania):

.....
.....
.....

Kiedy wady zostały stwierdzone:

DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

☐ wymiana rzeczy na wolną od wad,
☐ usunięcie wady,
☐ obniżenie ceny.

.....
(czytelny podpis reklamującego)

OGÓLNE WARUNKI SKŁADANIA I UZNANIA REKLAMACJI KLIENTA

1. Reklamacje rozpatrywane są zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 23.04.1964r. Kodeks cywilny2. Podstawą przyjęcia reklamacji jest dowód zakupu towaru (np. paragon fiskalny, faktura VAT), bądź inny dowód zawarcia umowy kupna-sprzedaży.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji zgłoszonej przez Klienta wynosi 14 dni od momentu jej zgłoszenia.
3. O rozstrzygnięciu wniesionej reklamacji Klient zostanie powiadomiony drogą mailową na wskazany przez niego adres (za zgodą klienta).

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu/fax: +48 788 600 287 (koszt jak za połączenia lokalne).

ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

.....
.....
.....

Data otrzymania reklamacji

Osoba rozpatrująca reklamację

Data rozpatrzenia reklamacji

.....
(Data, pieczętka i podpis Sprzedawcy)