

PROCEDURA REKLAMACYJNA STOSOWANA W FIRMIE BIURO HANDLOWE NETTO PLUS SP. Z O.O, SP.K

Reklamacje wyrobów zakupionych w firmie Biuro Handlowe NETTO PLUS Sp. z o.o, Sp. k. Każda złożona reklamacja bez wyjątku czy została ona uznana wymaga odpowiedzi pisemnej.

1. Klient może złożyć reklamację na zakupiony towar z zachowaniem terminów i zasad wskazanych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, jeżeli towar posiada wady uniemożliwiające zgodne z jego przeznaczeniem wykorzystanie.
2. Reklamacjom podlega zakup wadliwych produktów w gatunku I, z wyłączeniem reklamacji z tytułu jakości, odcienia oraz kalibru płytek po ich ułożeniu albowiem przed ich montażem klient winien sprawdzić jakość powierzchni, wymiary i odcienie pochodzące z różnych opakowań oraz zgodność kalibrów, odcieni zgodnie z informacją zawartą na opakowaniu płytek.
3. Płytki w gatunkach II oraz kolejnych z uwagi na ich cechy tj. możliwość przebarwień, odstępstw kolorystycznych, wymiarów, niedoskonałości powierzchni nie podlegają reklamacji oraz wymianie.
4. Uszkodzenia rantów płytek I i II gatunku (wyszczerbienia, ułamane rogi) podlegają 10-30 % upustowi.
5. Płytki I i II gatunku uszkodzone w transporcie, w związku z ich uszkodzeniem (połamania, odbite rogi) będą rozpatrywane i uznawane do 30 dni od daty dostawy. Reklamacjom podlegają zarówno uszkodzenia na palecie oraz towaru wewnątrz palety.
6. Wszelkie reklamacje płytek I i II gatunku związane z brakami bądź pomyłkami w dostawie będą uwzględniane.
7. Reklamacje płytki I i II gatunku w związku z ich przebarwieniem związanym z fugowaniem nie będą uznawane albowiem przed rozpoczęciem procesu fugowania, a nawet jeszcze przed ułożeniem płytek, konieczne jest wykonanie próby w celu stwierdzenia, czy fugę po jej wyschnięciu będzie można swobodnie usunąć. Niemniej jednak mając na uwadze jak najlepsze dobro klienta Biuro Handlowe Netto może zaproponować upust na reklamowe płytki w wysokości od 10 % do 30 %.
8. Reklamacje płytek gresowych polerowanych ze względu na przebarwienia powstałe w trakcie procesu użytkowania nie będą uwzględniane albowiem GRESY POLEROWANE cechują się zwiększonym stopniem mikroporowatości, co w rezultacie skutkuje zwiększeniem podatności na zabrudzenia i rysowania powierzchni a impregnacja powierzchni odpowiednim preparatem nie zapewnia 100% ochrony przed zabrudzeniami wynikającymi z użytkowania płytki. Niemniej jednak mając na uwadze jak najlepsze dobro klienta Biuro Handlowe Netto może zaproponować upust na reklamowe płytki w wysokości od 10 % do 30 %.

9. Reklamacje płytek I i II gatunku, dotyczące odcieni i tonacji płytek, których cechą jest różnicowanie tonacyjne, w szczególności po ich ułożeniu, nie będą uwzględniane.

Wszystkie reklamacje klientów indywidualnych należy zgłaszać w punkcie zakupu płytek ceramicznych gdzie następnie personel punktu sprzedaży przekazuje zgłoszenie do Działu Reklamacji Biura Handlowego NETTO PLUS albowiem klient indywidualny nie jest stroną umowy kupna sprzedaży pomiędzy Biurem Handlowym NETTO a pośrednikiem.

PROCEDURA REKLAMACYJNA:

1. Reklamacja winna być złożona w formie pisemnej, elektronicznej adres e-mail.
2. Reklamacja będzie rozpatrywana po przedstawieniu przez klienta: protokołu reklamacyjnego z opisanym uszkodzeniem, bądź opisu uszkodzenia w treści wiadomości e-mail, skanu dokumentu zakupu, lub podania numeru zakupu faktury, zdjęć uszkodzonych płytek oraz oczekiwań klienta finalnego.
3. Reklamacja rozpatrywana jest w terminie 14 dni od dnia otrzymania. Odpowiedź w sprawie rozpatrzenia reklamacji Klient otrzyma w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość.
4. Rozpatrzenie reklamacji następuje poprzez dokonanie sprawdzenia okoliczności zgłoszonych przez Klienta i ocenie zasadności żądań zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego
5. Po otrzymaniu prawidłowo złożonej reklamacji, następuje jej rejestracja i nadanie numeru w rejestrze reklamacji, zgodnie z procedurą zakładowej kontroli produkcji.
6. Po wpisaniu reklamacji do rejestru następuje przygotowanie karty reklamacyjnej, zgodnej z załączonym wzorem.
7. Karta reklamacyjna wraz z przygotowanymi zdjęciami przesłana zostanie do bezpośredniego przełożonego osoby odpowiedzialnej za reklamację.
8. W przypadku uznania reklamacji w 100 % bądź też częściowym uznaniu reklamacji, Dział Reklamacji wystawia fakturę korygującą na wymaganą kwotę/ilość. Faktura korygująca zostanie wystawiona w momencie odesłania przez reklamującego podpisanego oświadczenia o wyczerpaniu roszczeń dotyczących reklamowanego towaru.
9. Po wystawieniu faktury korygującej, jej skan wysyłany jest drogą e-mail do reklamującego oraz pocztą tradycyjną.
10. Wszystkie dokumenty związane z reklamacją tj. zgłoszenie reklamacyjne oraz dokumenty załączone przechowywane są w wersji papierowej i odpowiednio archiwizowane.

.....