

„Firma Nowodvorski Sp.j.” w trosce o profesjonalną obsługę oraz satysfakcję Klientów, przyjęła procedurę postępowania reklamacyjnego. Celem niniejszej procedury jest analiza przyczyn reklamacji, a także podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych mających na celu poprawę jakości oferowanych produktów.

*Warunki oraz sposób zgłaszania reklamacji zostały **określone w Regulaminie**.
Prosimy o zgłaszanie reklamacji **wyłącznie w sposób określony w Regulaminie**.*

Pozwoli to usprawnić i skrócić czas obsługi reklamacji. W razie pytań lub niejasności prosimy o kontakt z pracownikami działu sprzedaży.”

Z wyrazami szacunku i życzeniami długotrwałej współpracy

Regulamin reklamacji

Część I

1. Wymagania programowe.

- 1.1. Do rejestrowania zgłoszeń reklamacyjnych niezbędny jest dostęp do platformy B2B firmy Nowodvorski Sp.J. – *Pulpitu Kontrahenta*. Dostęp do powyższej platformy zapewnia firma Nowodvorski Sp.j.
- 1.2. W celu poprawnego działania procesu zgłaszania reklamacji zaleca się stosowanie przeglądarek *Internet Explorer*, *Microsoft Edge* lub *Google Chrome*. Przeglądarki dostępne są nieodpłatnie w każdym systemie Windows.

2. Postępowanie.

Należy postępować zgodnie z instrukcją przewidzianą przez firmę Nowodvorski Sp.j. Instrukcja postępowania stanowi Załącznik nr 2 do Procedury Reklamacyjnej i jest dostępna na platformie B2B firmy Nowodvorski Sp.J. – *Pulpicie Kontrahenta*.

3. Definicje.

Firma Nowodvorski Sp.j.- Producent

Kupujący/Zgłaszający – Klient, który zakupił towar od Producenta

Opiekun Handlowy - przedstawiciel Działu Handlowego, z którym współpracuje Klient

Pulpit Kontrahenta - platforma B2B, za pośrednictwem której Klienci mogą składać zamówienia oraz rejestrują zgłoszenia reklamacyjne

Reklamacja - zastrzeżenie/niezgodność towaru z umową

Zgłoszenie reklamacyjne - reklamacja zgłoszona do Producenta zgodnie z obowiązującą procedurą reklamacyjną

RLS – zgłoszenie reklamacyjne - zgłoszenie reklamacyjne zarejestrowane za pośrednictwem *Pulpitu Kontrahenta* w systemie informatycznym Producenta

Numer Ctrl – numer kontrolny umieszczany na tabliczce znamionowej każdego towaru, niezbędny do uruchomienia procedury reklamacyjnej

FORMULARZ REKLAMACYJNY – potwierdzenie zarejestrowania zgłoszenia reklamacyjnego w systemie informatycznym Producenta (wydruk RLS-zgłoszenia reklamacyjnego dołączany do przesyłki)

Nowodvorski sp. j.

ul. Bojemskiego 11, 42-202 Częstochowa, POLSKA, NIP: PL 5731015208

Tel. +48 34 344 91 10, 344 91 11, fax +48 34 344 91 12

www.nowodvorski.com

Część II

1. Warunki reklamacji

- 1.1. Reklamacje rozpatrywane są **wyłącznie od Podmiotu, który dokonał zakupu towaru bezpośrednio od firmy Nowodvorski Sp.j.**
- 1.2. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji stanowi dowód zakupu tj. faktura lub paragon.
- 1.3. Towary firmy Nowodvorski Sp.j. zgodnie z *Kodeksem Cywilnym* podlegają rękojmi, jeśli wada fizyczna zostanie stwierdzona **przed upływem dwóch lat od dnia wydania towaru Kupującemu i zgłoszona w terminie wskazanym w pkt 1.7.**
- 1.4. Firma Nowodvorski Sp.j. odpowiada względem Zgłaszającego/Kupującego z tytułu rękojmi wyłącznie, gdy towar:
 - ma wadę zmniejszającą jego wartość lub użyteczność
 - nie ma właściwości, o których istnieniu firma zapewniła Zgłaszającego/Kupującego w formie pisemnej
 - został wydany Zgłaszającemu/Kupującemu w stanie niezupełnym (braki komponentu, niezgodności ilościowe w dostawie)
 - jest niezgodny z zamówieniem pod względem ilości lub asortymentu
- 1.5. Roszczeniom z tytułu rękojmi **nie podlegają**:
 - naturalne zużycie materiałów eksploatacyjnych tj. kable, baterie, mikroprzełączniki, przyciski, źródła światła itp.
 - uszkodzenia powstałe na skutek przyczyn zewnętrznych tj. uszkodzenia mechaniczne, zanieczyszczenia, zalania, zjawiska atmosferyczne, przepięcia
 - eksploatacja niezgodna z przeznaczeniem i instrukcją użytkowania
 - próby naprawy w nieautoryzowanym serwisie
 - parametry techniczne, o ile są one zgodne z podanymi przez producenta w instrukcji użytkowania lub innymi dokumentami o charakterze normatywnym
- 1.6. Zgłaszający traci prawa z tytułu rękojmi w przypadku:
 - zerwania tabliczki znamionowej z numerem seryjnym

Nowodvorski sp. j.

ul. Bojemskiego 11, 42-202 Częstochowa, POLSKA, NIP: PL 5731015208

Tel. +48 34 344 91 10, 344 91 11, fax +48 34 344 91 12

www.nowodvorski.com

- stwierdzenia przez serwis firmy Nowodvorski Sp.j. nieautoryzowanych napraw lub zmian
- stwierdzenia sprzeczności pomiędzy danymi znajdującymi się na FORMULARZU REKLAMACYJNYM a zmianami na towarze
- wiedzy Kupującego/Zgłaszającego o wadzie towaru w chwili zawarcia umowy sprzedaży

1.7. Wada produktu powinna zostać zgłoszona nie później niż 7 dni od jej ujawnienia.

1.8. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 21 dni od dnia otrzymania przesyłki.

1.9. Wady wynikające bezpośrednio z towaru będą usuwane w możliwie najkrótszym terminie.

1.10. Firma Nowodvorski Sp.j. zastrzega sobie prawo braku możliwości naprawy lub wymiany komponentów w przypadku towarów, których produkcja została zakończona lub termin dostępności komponentu jest bardzo odległy. Zobowiązuje się w takiej sytuacji zaproponować Zgłaszającemu/Kupującemu rozwiązanie polubowne (zwrot, wymiana na inny towar).

1.11. Bez względu na miejsce zawarcia umowy oraz miejsce wydania towaru, koszt dostawy ponosi:

- Kupujący/Zgłaszający w przypadku wysłania reklamowanego towaru do firmy Nowodvorski Sp.j.
- Firma Nowodvorski Sp.j. w przypadku wysłania reklamowanego towaru po rozpatrzeniu do Kupującego/Zgłaszającego

1.12. W przypadku nieuzasadnionego roszczenia naprawy, koszty przesłania produktu „DO” i „Z” firmy Nowodvorski Sp.j. ponosi Zgłaszający/Kupujący.

1.13. Zgłaszający/Kupujący w uzasadnionych przypadkach np. znaczne uszkodzenie w trakcie transportu, wyraża zgodę na pozostawienie i utylizację reklamowanego towaru we własnym zakresie.

- 1.14. Firma Nowodvorski Sp.j. nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku niemożności korzystania z urządzenia pozostającego w naprawie.
- 1.15. Zwroty zakupionego towaru Zgłaszający/Kupujący wraz z krótkim uzasadnieniem winien zgłosić drogą mailową do Opiekuna Handlowego. Opiekun Handlowy decyduje o dalszym postępowaniu w powyższych sprawach.
- 1.16. Towary zakupione na wyprzedaży nie podlegają zwrotowi.
- 1.17. W szczególnych przypadkach, nie uwzględnionych w niniejszym regulaminie, reklamacje będą rozpatrywane w sposób indywidualny.

Część III

1. Sposób zgłoszenia reklamacji.

- 1.1. Każda reklamacja zgłaszana z tytułu rękojmi wymaga udokumentowania zdarzenia – rejestracji zgłoszenia reklamacyjnego na platformie B2B - *Pulpicie Kontrahenta*.
- 1.2. Jeśli Kupujący/Zgłaszający nie posiada dostępu do *Pulpitu Kontrahenta*, taki dostęp zostanie mu zapewniony niezwłocznie po zgłoszeniu takiej potrzeby u Opiekuna Handlowego. Dostęp do *Pulpitu Kontrahenta* zostanie przydzielony wskazanemu przedstawicielowi Kupującego/Zgłaszającego. Przedstawiciel Kupującego/Zgłaszającego zobowiązany jest do wskazania adresu e - mail, na który to będzie wysyłany newsletter z powiadomieniem o zarejestrowaniu zgłoszenia reklamacyjnego w systemie Producenta.
- 1.3. Podczas rejestracji Kupujący/Zgłaszający zobowiązany jest umieścić następujące informacje o reklamowanym artykule tj.:
- nazwa reklamowanego artykułu (do wyboru z listy) – pole wymagane
 - numer dokumentu potwierdzającego zakup artykułu - pole wymagane
 - ilość reklamowanego artykułu – pole wymagane
 - rodzaj wady (do wyboru z listy) – pole wymagane
 - numer Ctrl - **w przypadku braku numeru Ctrl należy wpisać „0”(zero)** – pole wymagane

Nowodvorski sp. j.

ul. Bojemskiego 11, 42-202 Częstochowa, POLSKA, NIP: PL 5731015208

Tel. +48 34 344 91 10, 344 91 11, fax +48 34 344 91 12

www.nowodvorski.com

- przyczyna reklamacji - krótki opis wady – pole wymagane
- zdjęć wad/y – istnieje możliwość załączenia maksymalnie 3szt. zdjęć– pole niewymagane
- żądanie reklamującego – pole wymagane
- informacje dodatkowe - jeśli jest potrzeba umieszczenia dodatkowych informacji – pole niewymagane
- imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację– pole wymagane
- adres e-mail – pole wymagane
- telefon kontaktowy – pole wymagane
- mój numer (Kupującego/Zgłaszającego) – jeśli istnieje potrzeba umieszczenia dodatkowego numeru (wewnętrznego) ze strony zgłaszającego reklamację – pole niewymagane

Potwierdzeniem zarejestrowania Zgłoszenia reklamacyjnego w firmie Nowodvorski Sp.j. stanowi newsletter z **numerem tymczasowym RLS-zgłoszenie reklamacyjne**, który zostaje wysłany automatycznie do przedstawiciela Kupującego/Zgłaszającego uprawnionego do korzystania z *Pulpitu Kontrahenta*.

- 1.4. W kolejnym etapie zgłoszenie zostanie poddane wstępnej weryfikacji przez Opiekuna Handlowego (wówczas zgłoszeniu zostanie nadany **właściwy numer RLS–zgłoszenia reklamacyjnego**), który zobowiązany jest:
- w przypadku konieczności skierowania zgłoszenia do Działu Reklamacji, nadać mu status „*proszę przestać towar*” -
 - w przypadku konieczności wyjaśnienia przyczyny niezgodności w dostawie, nadać status „*niezgodność w trakcie weryfikacji*”
 - w przypadku odrzucenia (reklamacji niezasadnej), nadać status „*niezasadna*”
- Prawidłowo wypełniony i zatwierdzony przez Opiekuna Handlowego dokument RLS-zgłoszenie reklamacyjne zarejestrowany w systemie informatycznym firmy Nowodvorski Sp.j. jest widoczny z **właściwym numerem i statusem** dla Zgłaszającego na Pulpicie Kontrahenta i stanowi podstawę do rozpoczęcia procedury reklamacyjnej.
- 1.5. Zgłaszający/Kupujący zobowiązany jest wysłać reklamowany towar niezwłocznie po nadaniu statusu „proszę przestać towar.
- 1.6. Wobec powyższego Zgłaszający/Kupujący zobowiązany jest wygenerować i wydrukować FORMULARZ REKLAMACYJNY w dwóch egzemplarzach:
- jeden z nich należy dołączyć do wnętrza przesyłki (kartonu)

- drugi Zgłaszający/Kupujący powinien pozostawić sobie jako potwierdzenie zgłoszenia

Ponadto Zgłaszający/Kupujący zobowiązany jest także należenie zabezpieczyć reklamowany towar przed uszkodzeniem w transporcie i zapakować w następujący sposób:

- w oryginalne opakowanie, ze wszystkimi akcesoriami i czytelną tabliczką znamionową

UWAGA!

Odpowiedzialność za uszkodzenia wynikające z zastosowania opakowania zastępczego ponosi Kupujący/Zgłaszający

- do wnętrza przesyłki dołączyć FORMULARZ REKLAMACYJNY
- dokładnie, szczelnie zabezpieczyć towar przed uszkodzeniem (np. folią bąbelkową)
- na liście przewozowym w polu opis/zawartość winien wpisać nr RLS-zgłoszenia reklamacyjnego

1.7. Kompletnie zapakowany towar Zgłaszający/Kupujący jest zobowiązany przesać na adres:

Nowodvorski Sp.j.

Ul. Bojemskiego 11

42-202 Częstochowa

Z adnotacją „RLS nr.....”

UWAGA!

Przesyłki ,które nie będą posiadały wpisanego numeru RLS-zgłoszenia reklamacyjnego na liście przewozowym czy też dołączonego FORMULARZA REKLAMACYJNEGO nie będą odbierane!

1.8. **Zarówno Zgłaszający/Kupujący jak i pracownicy firmy Nowodvorski są zobowiązani każdorazowo do weryfikacji stanu odbieranej przesyłki w obecności kuriera.** W przypadku wystąpienia uszkodzeń mechanicznych mogących mieć wpływ na uszkodzenie towaru w trakcie transportu, zobowiązani są do sporządzenia protokołu szkody wraz ze zdjęciem szkody w obecności kuriera (formularz jest dostępny u kuriera).

Nowodvorski sp. j.

ul. Bojemskiego 11, 42-202 Częstochowa, POLSKA, NIP: PL 5731015208

Tel. +48 34 344 91 10, 344 91 11, fax +48 34 344 91 12

www.nowodvorski.com