

1. Cel:

Celem niniejszej procedury jest ujednoczenie zasad w sposobie zgłaszania i obsługi reklamacji towarów znajdujących się w ofercie handlowej CERSANIT S.A.

2. Zakres:

2.1. Procedura swoim zakresem obejmuje i reguluje sposób sporządzenia, obieg, realizację i kontrolę zgłaszanych reklamacji.

2.2. Procedura ma zastosowanie w spółce CERSANIT S.A.

3. Postanowienia ogólne:

Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne w zakresie marki Cersanit oraz Opoczno wpływają do Działu Obsługi Posprzedażowej CERSANIT S.A. w Kielcach [skrót : DOP].

Kontakt mailowy: reklamacje@cersanit.com ; fax: 41-315-81 11

4. Definicje:

A. Producent - CERSANIT S.A.;

B. Przedstawiciel Producenta - pracownik CERSANIT S.A. lub Autoryzowany Serwisant CERSANIT S.A.;

C. Autoryzowany Serwisant CERSANIT S.A. - pracownik serwisów autoryzowanych przez CERSANIT S.A.;

D. Klient - ostateczny nabywca towaru (konsument, przedsiębiorca);

E. Bezpośredni klient biznesowy - partner handlowy CERSANIT S.A (skrót: PH),

F. Pośredni klient biznesowy - punkt sprzedaży towarów dystrybuowanych przez CERSANIT S.A (skrót: POS).

5. Opis postępowania**5.1 Zgłaszanie reklamacji do CERSANIT S.A.****5.1.1 Reklamacje Klientów Indywidualnych****5.1.1.1 Zgłaszanie reklamacji z tytułu gwarancji**

Klient składa reklamację w punkcie zakupu lub bezpośrednio u Producenta za pośrednictwem strony internetowej:

http://reklamacje.cersanit.com.pl/?_ga=2.82495190.1923314648.1543419929-301698584.1484769477#/

Do zgłoszenia reklamacji z tytułu gwarancji wymagany jest:

- dowód zakupu towaru,
- opcjonalnie karta gwarancyjna, dokumentacja zdjęciowa

W przypadku złożenia reklamacji w punkcie zakupu sprzedawca sporządza formularz Zgłoszenia Reklamacji stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury lub inny dokument, który zawiera informacje jak we wzorze zgłoszenia reklamacji stanowiącego Załącznik nr 1. Poprawnie wypełniony formularz sprzedawca wysyła niezwłocznie tj. w tym samym lub kolejnym dniu roboczym do Producenta na adres e-mail serwis@cersanit.com, lub pocztą na adres: **CERSANIT S.A., Al. Solidarności 36, 25-323 Kielce** lub faxem: 41-315-8111. Producent udzieli sprzedawcy informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie umożliwiającym udzielenie Klientowi Indywidualnemu odpowiedzi w ustawowym terminie 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Sprzedawca zobowiązany jest poinformować Klienta o obowiązku udostępnienia reklamowanego towaru upoważnionemu

Przedstawicielowi Producenta. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać informację z jakiego tytułu Klient składa reklamację (Gwarancja lub Rękojmia).

W przypadku zgłoszenia przez Klienta Indywidualnego reklamacji za pośrednictwem ww. strony internetowej Producent udzieli informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji.

Warunki Gwarancji oraz zasady rozpatrywania reklamacji zostały określone w Kartach Gwarancyjnych odpowiednich dla danej grupy asortymentowej. Karty Gwarancyjne dostępne są na stronie internetowej www.cersanit.com.pl.

5.1.1.2 Zgłaszanie reklamacji z tytułu rękojmi za wady

Klient w przypadku stwierdzenia wady wyrobu, reklamuje go w punkcie zakupu przedstawiając dowód zakupu reklamowanego towaru. Sprzedawca wypełnia formularz Zgłoszenia Reklamacji stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury lub sporządza inny dokument, który zawiera informacje jak we wzorze zgłoszenia reklamacji stanowiącego Załącznik nr 1. W Zgłoszeniu Reklamacyjnym należy zaznaczyć z jakiego tytułu Klient składa reklamację (Gwarancja lub Rękojmia).

Sprzedawca kompletuje dokumentację reklamacyjną i niezwłocznie tj. w tym samym bądź kolejnym dniu roboczym wysyła ją na adres serwis@cersanit.com lub fax: 41-315-81-11. Producent udzieli sprzedawcy informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie umożliwiającym udzielenie Klientowi Indywidualnemu odpowiedzi w ustawowym terminie 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji. W przypadku poniesienia przez Klienta dodatkowych, niezbędnych kosztów związanych z zamontowaniem nabytego towaru, Klient jest zobowiązany do przedstawienia faktur i rachunków oraz innych dokumentów potwierdzających ich faktyczne poniesienie. Sprzedawca zobowiązany jest poinformować Klienta o obowiązku udostępnienia reklamowanego towaru upoważnionemu Przedstawicielowi Producenta.

5.1.2 Reklamacje sprzedawców

5.1.2.1 Zgłaszanie reklamacji - rozbieżności i uszkodzenia dostaw

Pośredni klient biznesowy lub upoważniony przez niego odbiorca (POS) zobowiązany jest do oceny ilościowej i jakościowej dostarczonej dostawy (dotyczy pełnych jednostek paletowych). Klient biznesowy pośredni zgłasza reklamację zawsze w punkcie zakupu.

Bezpośredni klient biznesowy (PH) jest zobowiązany do przesłania kompletnej i poprawnie uzupełnionej dokumentacji reklamacji. Klient biznesowy bezpośredni lub upoważniony przez niego odbiorca, który dokonał zakupu w CERSANIT S.A sporządza na okoliczność rozbieżności w dostawie - Protokół Rozbieżności w Dostawie stanowiący Załącznik nr 2 do niniejszej Procedury oraz na okoliczność uszkodzeń towaru w transporcie Protokół Uszkodzeń w Transporcie stanowiący Załącznik nr 3 do niniejszej Procedury.

Poprawnie wypełniony Protokół powinien zawierać podpis kierowcy przewoźnika. W przypadku, gdy kierowca przewoźnika odmawia podpisania Protokołu należy umieścić taką informację na protokole wraz z podpisem co najmniej dwóch osób przyjmujących dostawę towaru.

Kompletna dokumentacja powinna zawierać:

- poprawnie uzupełniony protokół reklamacyjny
- dokumentację zdjęciową – zawierającą zdjęcie etykiety jednostkowej i zbiorczej towaru uszkodzonego i/lub towaru niezgodnego z zamówioną dostawą, która zawiera zdjęcie produktu, zdjęcie uszkodzeń lub wady, zdjęcie etykiety jednostkowej i zbiorczej towaru uszkodzonego i/lub towaru niezgodnego z zamówioną dostawą, jeśli jest możliwe zdjęcie opakowania.

Protokół wraz z dokumentacją zdjęciową powinien być wysłany do Działu Obsługi Posprzedażowej CERSANIT S.A. (mail: reklamacje@cersanit.com; fax: 41-315-81-11) niezwłocznie tj. w tym samym lub kolejnym dniu roboczym od daty dostawy. Rozbieżności i uszkodzenia towaru niezauważone w momencie dostawy, a stwierdzone w ciągu kolejnych 4 dni roboczych od dnia dostawy wewnątrz oryginalnych zapakowanych palet sprzedawca zobowiązany jest zgłosić do Działu Obsługi Posprzedażowej CERSANIT S.A. (mail: reklamacje@cersanit.com; fax: 41-315-81-11) niezwłocznie, tj. w tym samym lub kolejnym dniu od daty stwierdzenia niezgodności. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać poprawnie wypełniony Protokół (Załącznik nr 2, Załącznik nr 3 wraz z dokumentacją zdjęciową. Rozbieżności stwierdzone po tym czasie będą przez CERSANIT S.A. oddalane.

5.1.2.2 Zgłaszanie reklamacji - wady jakościowe

Pośredni klient biznesowy zgłasza reklamacje zawsze w punkcie zakupu.

Bezpośredni klient biznesowy, który dokonał zakupu bezpośrednio w CERSANIT S.A. sporządza na okoliczność stwierdzenia wady jakościowej Protokół Reklamacyjny (Załącznik nr 4, 5, 6).

Sprzedawca zobowiązany jest do sporządzenia dokumentacji fotograficznej przedstawiającej wadliwy wyrób wraz z opakowaniem oraz etykiety identyfikacyjne wyrobu (etykieta kartonowa - płytki, ceramika sanitarna, meble, kabiny; etykieta na wyrobie - ceramika sanitarna luzem, wyroby akrylowe luzem). Protokół wraz z dokumentacją zdjęciową powinien być niezwłocznie wysłany do Działu Obsługi Posprzedażowej CERSANIT S.A. mail: reklamacje@cersanit.com; fax: 41-315-81-11).

Niekompletna dokumentacja reklamacyjna może być podstawą do oddalenia reklamacji przez CERSANIT S.A., w szczególności w przypadku braku dokumentacji zdjęciowej i numeru faktury bądź zamówienia CERSANIT S.A.”

Uwagi:

Wszystkie wady zauważone w dalszym procesie odsprzedaży powinny być zgłaszane w punkcie zakupu, nie bezpośrednio u Producenta.

5.2 Rozpatrywanie reklamacji przez CERSANIT S.A.

5.2.1 Rozpatrywanie reklamacji Klientów indywidualnych

Reklamacje Klientów rozpatrywane są przez Dział Serwisu i Doradztwa Technicznego w firmie CERSANIT S.A. Specjalista ds. Serwisu i Doradztwa Technicznego dokonuje weryfikacji sprawy reklamacyjnej na podstawie przekazanych dokumentów w tym fotografii oraz rozmowy z Klientem (telefonicznej, mailowej). Na tej podstawie stwierdza konieczność ewentualnej wizyty Autoryzowanego Serwisanta CERSANIT w celu dokonania oględzin i pobrania do badań próbki z reklamowanej partii towaru. Autoryzowany Serwisant CERSANIT w trakcie oględzin sporządza Protokół z oględzin oraz dokumentację fotograficzną.

Na podstawie zgromadzonych materiałów reklamacyjnych Producent podejmuje decyzję o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji. O swojej decyzji Producent informuje stronę zgłaszającą reklamację w formie mailowej lub listu poleconego.

Uznanie reklamacji przez Producenta może przybierać różne formy, np.: wymiany towaru na towar wolny od wad; zwrot równowartości towaru bez konieczności jego zwracania; obniżenie ceny towaru; wydanie nieodpłatnie towaru bez wad oraz zwrot dodatkowych, uzasadnionych kosztów poniesionych przez Klienta.

Producent udzieli sprzedawcy informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie umożliwiającym udzielenie Klientowi Indywidualnemu odpowiedzi w ustawowym terminie 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji. W przypadku zgłoszenia przez Klienta Indywidualnego reklamacji za pośrednictwem strony internetowej Producent udzieli informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji.

5.2.2 Rozpatrywanie reklamacji Klientów biznesowych

Reklamacje Bezpośrednich i Pośrednich klientów biznesowych (PH, POS) rozpatrywane są przez Dział Obsługi Posprzedażowej CERSANIT S.A. Specjalista ds. Obsługi Posprzedażowej dokonuje weryfikacji sprawy reklamacyjnej na podstawie nadesłanych dokumentów, w tym fotografii. Na ich podstawie decyduje o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji. Na podstawie zgromadzonych materiałów przez Specjalistę ds. Obsługi Posprzedażowej Producent podejmuje ostateczną decyzję w sprawie reklamacji. O swojej decyzji Producent informuje stronę zgłaszającą reklamację w formie mailowej lub listu poleconego albo poprzez wysyłkę faktury korygującej. Termin rozpatrywania reklamacji przez CERSANIT S.A. to 14 dni kalendarzowych.

CERSANIT S.A nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i braki towaru odbierane przez Sprzedawcę własnym środkiem transportu oraz nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzeń towaru w trakcie rozładunku, złego sposobu składowania u Klienta, nieprawidłowego transportowania przez Klienta oraz braków i uszkodzeń ujawnionych w dalszej drodze handlowej.

W celu przyspieszenia procesu rozpatrzenia reklamacji prosimy o zachowanie ciągłości korespondencji reklamacji.

5.3 Formy rozliczania reklamacji

Reklamacje uznane rozliczane są bezpośrednio z Bezpośrednim i Pośrednim klientem biznesowym wg następujących zasad, w zależności od powodu zgłoszenia reklamacji:

- a) obniżenie ceny towaru - Producent wystawia fakturę korygującą obniżającą pierwotną cenę zakupu;
- b) zwrot równowartości reklamowanego towaru bez zwrotu towaru do Producenta - Producent wystawia fakturę korygującą a reklamowany towar pozostaje u Klienta Bezpośredniego i Pośredniego, który zagospodarowuje go zgodnie z ustaleniami z CERSANIT S.A. i właściwościami towaru;
- c) zwrot równowartości reklamowanego towaru po zwrocie towaru do Producenta - Producent przyjmuje zwrócony towar na stan magazynowy zgodnie z jego przeznaczeniem, a następnie wystawia fakturę korygującą;
- d) dofakturowanie nadwyżki towaru - Producent wystawia fakturę bez wysyłki towaru do sprzedawcy;
- e) wymiana towaru reklamowanego na towar wolny od wad - fizyczna wymiana towaru u sprzedawcy lub Klienta bądź faktura korygująca na towar reklamowany i ponowne zafakturowanie towaru wydanego;
- f) wydanie, dosłanie towaru na reklamację – Producent dosyła brakujące pojedyncze elementy (np. woreczek montażowy) w ramach dostępności bądź wydaje pełnowartościowy towar w ramach uznania reklamacji, zaś reklamowany towar pozostaje u Klienta Bezpośredniego lub Pośredniego, który zagospodarowuje go zgodnie z ustaleniami z CERSANIT S.A. i właściwościami towaru;
- g) nota uznaniowa - Producent wystawia notę uznaniową w przypadku uznania dodatkowych kosztów poniesionych przez Klienta z tytułu zasadnej reklamacji. Producent rekompensuje dodatkowe koszty po potwierdzeniu faktu ich poniesienia;
- h) inne formy rozliczenia reklamacji - Producent dopuszcza inne formy rozliczenia reklamacji, szczególnie dotyczy reklamacji od Klientów spoza UE polegające na rozliczeniu reklamacji w formie opustów w realizacji bieżących zamówień, zwiększenia poziomu przyznanych bonusów lub innych form z wyraźnym zaznaczeniem powodów zmian w warunkach handlowych.

Dodatkowe uwagi!

W przypadku gdy Producent rozlicza reklamację z Klientem Bezpośrednim, Klient Bezpośredni dokonuje dalszego rozliczenia z Klientem Pośrednim.

W przypadku pokrycia przez Producenta dodatkowych kosztów związanych z rozliczeniem zasadnej reklamacji należy traktować rozliczenie jako formę odszkodowania nie stanowiącą kosztów uzyskania przychodów.