

Zasady Obsługi Zgłoszeń Reklamacyjnych i Serwisowych (dla dystrybutorów Stalgast)

Załącznik do Ogólnych Warunków Współpracy („OWW”) obowiązujących w Stalgast Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („Stalgast”)

DEFINICJE

Reklamujący	podmiot uprawniony do dokonania Zgłoszenia Reklamacyjnego, tj. Przedsiębiorca, zgodnie z jego definicją zawartą w OWW
Klient	Użytkownik końcowy towaru, tj. przedsiębiorca w rozumieniu przepisów prawa cywilnego, który nabył towar od Przedsiębiorcy lub kolejnego sprzedającego
Zgłoszenie Reklamacyjne	dokument zgłoszenia reklamacji na towar lub towary znajdujące się pod jednym adresem (jeden adres wysyłki), według obowiązującego wzoru do pobrania ze strony www.stalgast.com/ogolne-warunki-wspolpracy
Towar	towar zakupiony od Stalgast przez Przedsiębiorcę lub Użytkownika końcowego

PROCES OBSŁUGI ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO

1. Klient zgłasza reklamację do Reklamującego, a Reklamujący dokonuje Zgłoszenia reklamacyjnego do Stalgast.
2. Reklamujący wypełnia zgłoszenie reklamacyjne za pośrednictwem platformy B2B Stalgast.
3. W przypadku, gdy Reklamujący chciałby dokonać naprawy gwarancyjnej we własnym zakresie zgodnie z pkt 5.11 Ogólnych Warunków Współpracy, zobowiązany jest do wpisania w kolumnie UWAGI w Zgłoszeniu Reklamacyjnym informację „naprawa przez Reklamującego”. Stalgast dokonuje weryfikacji Zgłoszenia Reklamacyjnego i podejmuje decyzję o uznaniu lub odmowie uznania Zgłoszenia Reklamacyjnego, o czym Reklamujący zostaje poinformowany e-mailem przesłanym na adres Dystrybutora, który wygenerował Zgłoszenie Reklamacyjne za pośrednictwem platformy B2B Stalgast. Reklamujący w ww. e-mailu zostanie też poinformowany o zgodzie lub jej braku na naprawę przez Reklamującego.
4. W przypadku odmowy uznania zasadności Zgłoszenia Reklamacyjnego, Stalgast informuje Reklamującego o jej przyczynach.
5. W przypadku uznania Zgłoszenia Reklamacyjnego za zasadne, Stalgast podejmie decyzję o sposobie naprawy w zależności od rodzaju Towaru, tj.:
 - a. W Centrum Serwisowym Stalgast:
 - i. Reklamujący otrzymuje numer awiza (numer rejestracji w systemie Stalgast odbioru przesyłki z reklamowanym Towarem) i jest zobowiązany do zapakowania Towaru w sposób zabezpieczający go przed uszkodzeniem w trakcie transportu oraz do jego przygotowania do odbioru przez kuriera, a następnie przekazania Towaru kurierowi. Reklamujący zobowiązany jest do zachowania dokumentu nadania przesyłki do ewentualnych reklamacji przesyłki z Towarem.
 - ii. Stalgast dokonuje odbioru przesyłki z Towarem i weryfikuje zgodność otrzymanego Towaru z danymi otrzymanymi w Zgłoszeniu Reklamacyjnym, w tym numeru seryjnego Towaru.
 - iii. W przypadku niezgodności Zgłoszenia Reklamacyjnego ze stanem i/lub rodzajem Towarukosztodokonania przez Reklamującego korekty Zgłoszenia Reklamacyjnego w ciągu 14

- dni od otrzymania Towaru przez Stalgast, Towar zostaje odesłany do Reklamującego na jego koszt, jako nieawizowany.
- b. U Klienta:
 - i. Stalgast uzgadnia z Klientem termin wizyty serwisanta i informuje Reklamującego o ww. terminie, a w przypadku zgody Stalgast na naprawę przez Reklamującego to Reklamujący jest odpowiedzialny za uzgodnienie terminu i wizyty i poinformowaniu Klienta.
 6. Naprawa Towaru rozpoczyna się od weryfikacji stanu Towaru ze Zgłoszeniem Reklamacyjnym.
 - a. W przypadku zgodności stanu (w tym usterki) i rodzaju Towaru ze Zgłoszeniem Reklamacyjnym, a także zasadności reklamacji Towar jest naprawiany.
 - b. W przypadku niezgodności stanu (w tym usterki) lub rodzaju Towaru z treścią Zgłoszenia Reklamacyjnego Stalgast informuje o tym Reklamującego i ustala z nim dalszy proces postępowania, na jeden z poniższych sposobów:
 - i. Zmiana opisu stanu (w tym usterki) lub rodzaju Towaru określonych w Zgłoszeniu Reklamacyjnym i dokonanie naprawy w ramach Zgłoszenia Reklamacyjnego
 - ii. Zmiana naprawy na płatną i dokonanie naprawy, po otrzymaniu pisemnej akceptacji Klienta lub Reklamującego
 - c. W przypadku nieustalenia dalszego procesu postępowania zgodnie z pkt 6 ust. b. Stalgast nie dokonuje naprawy.
 7. W przypadku naprawy Towaru w Stalgast, odsyłany jest on na adres, z którego był odebrany, chyba że Stalgast i Reklamujący uzgodnią inaczej, a Reklamujący pisemnie wskaże adres do odesłania Towaru.
 8. Reklamujący w trakcie postępowania reklamacyjnego, jak i po jego zakończeniu może zgłaszać swoje uwagi na adres Opiekuna Serwisowego co do przebiegu procesu obsługi reklamacji, jak również przedstawiać swoje stanowisko co do decyzji podejmowanych przez Stalgast w trakcie realizacji Zgłoszenia Reklamacyjnego.
 9. Po zamknięciu Zgłoszenia Reklamacyjnego przez Stalgast, Klient i/lub Reklamujący dokonają oceny jakości przebiegu procesu i dokonanej naprawy, jeśli wyrażą na to zgodę.
 10. W przypadku wyrażenia zgody przez Stalgast na naprawę przez Reklamującego, Reklamujący zobowiązany jest do przesłania do Stalgast protokołu naprawy (dalej: "Protokół Naprawy"), w którym znajdują się następujące informacje:
 - a. numer Reklamującego w systemie Stalgast,
 - b. dane adresowe podmiotu, u którego dokonano naprawy,
 - c. kod Towaru, którego naprawy dokonano,
 - d. numer seryjny Towaru,
 - e. numer faktury zakupu Towaru,
 - f. opis naprawy i lista wymienionych części wraz z numerem Zgłoszenia Reklamacyjnego i numerem faktury zakupu części,
 - g. pieczęć i podpis podmiotu, u którego Reklamujący dokonał wymiany części, potwierdzające wykonaną naprawę,
 - h. odwołanie do numeru Zgłoszenia Reklamacyjnego w Stalgast.
 11. W przypadku użycia części do naprawy Reklamujący wraz z Protokołem Naprawy zobowiązany jest przesłać wymienioną część, o ile będzie żądał zwrotu ceny wymienionej części. Do naprawy Reklamujący może użyć jedynie części zakupionych w Stalgast.

12. Reklamujący zobowiązany jest do przesłania Protokołu Naprawy i wymienionych części w terminie 14 dni od dnia wykonania naprawy, nie dłużej jednak niż w ciągu 30 dni od dnia otrzymania Zgłoszenia Reklamacyjnego.
13. W przypadku niedotrzymania terminów z pkt. 12 Reklamujący nie otrzyma zwrotu ceny za wymienione części, a Stalgast automatycznie dokona zamknięcia Zgłoszenia Reklamacyjnego.
14. Klient uprawniony z gwarancji lub zlecający świadczenie usług serwisowych zgodnie z postanowieniami OWW, który jest osobą fizyczną, w odniesieniu do danych podlegających ochronie na podstawie Ustawy i RODO, dokonując Zgłoszenia Reklamacyjnego lub zlecenia usług serwisowych zgodnie z OWW, wyraża zgodę na przetwarzanie przez Stalgast podanych przez niego danych osobowych w celu podejmowania przez Stalgast czynności mających na celu realizację uprawnień z gwarancji lub świadczenie usług serwisowych i naprawczych w ramach postępowania reklamacyjnego.