

# Procedura reklamacyjna

## 1. Cel i zakres procedury

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

## 2. Opis postępowania

### 2.1. Przebieg procesu reklamacji.

1. Zgłoszenie reklamacji w formie pisemnej przesłanej pocztą tradycyjną bądź poprzez wiadomość e-mail na adres [esselmannpolska@gmail.com](mailto:esselmannpolska@gmail.com) na formularzu dostępnym na stronie internetowej [esselmann.pl](http://esselmann.pl)
2. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym:
  - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej
  - b. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
3. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym:
  - a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia
  - b. Nieuznanie reklamacji
4. Ustalenie propozycji rekompensaty i przedstawienie jej klientowi:
  - a. Akceptacja przez klienta propozycji rekompensaty i zamknięcie procesu reklamacyjnego
  - b. Brak akceptacji i przekazanie sprawy
5. Przeanalizowanie dotychczasowego przebiegu procesu reklamacji:
6. Kontakt z klientem w celu ustalenia propozycji rekompensaty.
7. Zamknięcie procesu reklamacji.
8. Podjęcie działań korygujących.

### 2.2. Terminy

1. Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zamówionych towarów w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania produktów.
2. Termin do rozpatrzenia reklamacji wynosi 14 dni roboczych licząc od dnia zarejestrowania reklamacji do przekazania klientowi informacji o jej akceptacji i rekompensacie lub jej odrzuceniu.

Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez ESSELMANN TECHNIKA POJAZDOWA SP. Z O.O. SP. K. w ciągu 14 dni roboczych to uznaje się ją za uznaną. Jeżeli klient nie zaakceptuje propozycji rekompensaty przez 14 dni roboczych, to uznaje się, że propozycja rekompensaty została uznana przez klienta.

### **3. Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury**

#### **3.1. Załączniki**

Wzór formularza reklamacyjnego

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:

- a) nazwę/imię i nazwisko Zamawiającego;
- b) adres siedziby/zamieszkania Zamawiającego;
- c) przedmiot reklamacji (nazwa , dokument zakupu, termin i miejsce realizacji itp.);
- d) uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji;
- e) oczekiwania Zamawiającego wobec ESSELMANN TECHNIKA POJAZDOWA SP. ZO.O.  
SP. K.