



Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania reklamacji Prodesigne”, zwane dalej zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Prodesigne przez jego klientów.

1. PRZEBIEG PROCESU REKLAMACYJNEGO

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:

- 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
- 2) rozpatrywanie reklamacji;
- 3) udzielanie odpowiedzi.

2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:

- 1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
- 2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy klientem, a Prodesigne.

3. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:

- 1) przez pracownika Prodesigne w bezpośredniej rozmowie;
- 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta,

4. Informacja o zasadach składania reklamacji, zawiera:

- 1) przyjętą przez Prodesigne formę oraz miejsce składania reklamacji;
- 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
- 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Prodesigne takich danych nie posiada;
- 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
- 5) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
- 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;

5. Pracownik Prodesigne przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w formularzu reklamacyjnym. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia, reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.

6. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Prodesigne.

2. POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA REKLAMACJI

1. Pracownik przyjmujący reklamacje w formie pisemnej na maila reklamacje@prodesigne.com.pl

2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób o którym mówi punkt 1 pracownik Prodesigne przyjmujący reklamację, w terminie do 3 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji.

3. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu formularza reklamacyjnego do Prodesigne

3. REJESTRACJA REKLAMACJI

1. Każda reklamacja, która wpłynie do Prodesigne, jest rejestrowana. Rejestracja reklamacji dokonywana przez pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie reklamacji.

2. Odpowiedź na reklamację powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 14 dni kalendarzowych od daty wpływu zgłoszenia do Prodesigne.

3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin 14 dni, może ulec wydłużeniu do 30 dni kalendarzowych.

4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 14 dni, osoba rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta wraz z podaniem:

- 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
- 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone;
- 3) przewidywanego terminu udzielania odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w piśmie.

4. UDZIELAJĄC ODPOWIEDZI NA REKLAMACJĘ,

Prodesigne bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Prodesigne, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.

5. W PRZYPADKU, GDY ZMIANIE ULEGNIE STAN FAKTYCZNY,

W oparciu o który Prodesigne udzielił odpowiedzi na reklamację, Prodesigne ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.