

IMPORTER I DYSTRYBUTOR SPRZĘTU OŚWIETLENIOWEGO I ELEKTORINSTALACYJNEGO
ul. Międzyrzecka 183, 43-382 Bielsko-Biała, tel/fax: (033) 818 33 01, 816 44 91

Bielsko-Biała, 21.III.2013

PROCEDURY DOTYCZĄCE ZGŁASZANIA I REALIZACJI REKLAMACJI

Wszelkie reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej na adres email: reklamacje@anlux.pl. Uprawnionym do zgłoszeń reklamacyjnych jest wyłącznie Partner Handlowy ANLUX.

Każda otrzymana przesyłka powinna być skontrolowana przez Partnera Handlowego ANLUX pod względem zgodności pomiędzy dokumentami rozchodowymi a zawartością przesyłki, oraz pod kątem jakościowym i ilościowym.

W przypadku **uszkodzenia towaru podczas transportu, jeżeli doszło do** widocznego naruszenia zewnętrznej struktury opakowania, bądź naruszenia taśmy firmowej, należy bezwzględnie, podczas odbioru, sporządzić protokół z komisyjnego sprawdzenia zawartości przesyłki oraz stwierdzenia, czy zawartość przesyłki nie uległa uszkodzeniu. Podstawą reklamacji jest sporządzenie protokołu szkodowego przez pracownika dostarczającego przesyłkę (kurier, kierowca).

W przypadku **różnic wynikających pomiędzy dokumentami rozchodowymi a zawartością przesyłki**, podstawą do uznania reklamacji jest załączenie protokołu rozbieżności.

W obu przypadkach podstawą uznania reklamacji jest jej zgłoszenie w ciągu 24 godzin od daty doręczenia przesyłki.

W razie **reklamacji towaru**, dostarczenie uszkodzonego produktu powinno nastąpić wraz z kopią dokumentu potwierdzającego jego nabycie lub opakowaniem z umieszczoną datą sprzedaży potwierdzoną pieczęcią oraz podpisem osoby upoważnionej np. sprzedawcy. ANLUX podejmie

IMPORTER I DYSTRYBUTOR SPRZĘTU OŚWIETLENIOWEGO I ELEKTORINSTALACYJNEGO
ul. Międzyrzecka 183, 43-382 Bielsko-Biała, tel/fax: (033) 818 33 01, 816 44 91

wszelkie działania mające na celu usunięcie usterki produktu lub wymianę na nowy, w terminie 14 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia.

W przypadku oczekiwania na dostawę Produktu podlegającego wymianie, lub części zamiennych niezbędnych do usunięcia usterki, termin ten może ulec wydłużeniu do 3 miesięcy. Jeśli ANLUX nie może dokonać naprawy lub nie jest możliwa wymiana uszkodzonego produktu na wolny od wad, ANLUX zrekompensuje wartość uszkodzonego Produktu, poprzez wystawienie dokumentu korygującego i zwrot zapłaconej kwoty przez odbiorcę.

Dostawa naprawionych Produktów do odbiorcy odbywa się na koszt Dostawcy po wcześniejszym ustaleniu terminu i miejsca dostarczenia. **ANLUX nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia towaru wynikające z niewłaściwego transportu, przechowywania oraz zastosowania niezgodnego z przeznaczeniem, po nabyciu przez odbiorcę. Koszt wysyłki nieuznanej reklamacji zostanie przeniesiony na wysyłającego, lub nie zostanie ona odebrana.**

Po przyjęciu zgłoszenia reklamacyjnego strony ustalają formę, miejsce i termin odbioru reklamowanego towaru. **Zwroty towaru reklamowanego następują wyłącznie za pośrednictwem firmy spedycyjnej odbierającej przesyłkę na zlecenie ze strony Firmy ANLUX. W przeciwnym przypadku przesyłka nie zostanie odebrana, lub koszt zostanie przeniesiony na wysyłającego.**

Wszelkie reklamacje dostarczone w sposób niezgodny z niniejszą procedurą reklamacyjną nie będą rozpatrzone a wszelkie koszty poniesie nadawca przesyłki.