

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania reklamacji GT Handel”, zwane dalej zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do GT Handel 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 GT Handel.

3. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:

- 1) przez pracownika GT Handel 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 GT Handel 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 GT Handel 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 GT Handel 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 GT Handel.

2. POTWIERDZENIE ZŁOŻENIA REKLAMACJI

1. Pracownik przyjmujący reklamacje w formie pisemnej na maila biuro@gthandel.pl

2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób o którym mówi punkt 1 pracownik GT Handel 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 GT Handel.

3. REJESTRACJA REKLAMACJI

1. Każda reklamacja, która wpłynie do GT Handel, 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 GT Handel.

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

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

5. W PRZYPADKU, GDY ZMIANIE ULEGNIE STAN FAKTYCZNY

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