

GAMET S.A.

ul. Kociewska 22, 87-100 Toruń, Polska
tel. +48 (56) 6110000, fax +48 (56) 6110001
www.GAMET.eu

22 maja 2017

Procedura składania reklamacji przy sprzedaży krajowej

GAMET S.A. odpowiada za sprzedany towar na zasadach rękojmi.

1. Przy odbiorze towaru Odbiorca zobowiązany jest w obecności Przewoźnika* sprawdzić stan i zawartość przesyłki. W przypadku stwierdzenia niezgodności, uszkodzeń przesyłki oraz brakujących opakowań, należy w obecności Przewoźnika sporządzić „Protokół szkodowy” i wypełnić zgłoszenie reklamacyjne na formularzu dostarczonym przez Przewoźnika.
Kopia „Protokołu szkodowego” wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym powinna zostać niezwłocznie przesłana do działu handlowego GAMET S.A.
2. Reklamacje ilościowe lub jakościowe dotyczące towaru należy złożyć na „Protokole reklamacyjnym” i przesłać pocztą na adres Sprzedawcy, faksem lub e-mailem. W „Protokole reklamacyjnym” należy podać numer faktury, ilości otrzymanych opakowań handlowych** w stosunku do dokumentów dostawy, ze szczegółową informacją o zaobserwowanych różnicach, niezgodnościach jakościowych oraz określenie stanu przesyłki – w tym zabezpieczeń, m.in. taśmy firmowej.
3. Towar będący przedmiotem reklamacji musi być zabezpieczony na czas transportu zwrotnego w odpowiedni sposób, tzn. każdy uchwyt musi być zapakowany w folię, która uniemożliwi jego dodatkowe uszkodzenia do momentu odbioru zareklamowanego towaru przez Sprzedawcę.
4. Towar będący przedmiotem reklamacji może zostać wysłany przez Odbiorę, po uprzednim zgłoszeniu reklamacji do przedstawiciela handlowego Sprzedawcy, za pośrednictwem firmy kurierskiej, wskazanej przez Sprzedawcę. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku, reklamacje nie będą rozpatrywane, a towar zostanie odesłany do Odbiorcy na jego koszt.

REGON: 634055674
NIP 779-21-40-771
NIP dla transakcji zagranicznych: PL7792140771
Wysokość kapitału zakładowego:
14 846 069 PLN w całości opłacony

Sąd Rejonowy w Toruniu
VII Wydział Gospodarczy
KRS: 0000285416

BANK BGŻ BNP PARIBAS SA
Nr konta PL: 63 1600 1068 0003 0103 1616 9001
Nr konta Euro: 08 1600 1068 0003 0103 1616 9021

5. Reklamacje należy składać w następujących terminach, w zależności od rodzaju składanej reklamacji, tj.:
 - a. **reklamacja na braki ilościowe opakowań zbiorczych*** w dostawie** - w terminie 1 (jednego) dnia od odbioru przesyłki,
 - b. **reklamacja na pomyłki asortymentowe w dostawie** - w terminie 1 (jednego) tygodnia od daty odbioru towaru,
 - c. **reklamacja na braki detali w opakowaniach handlowych**** - w terminie 1 (jednego) miesiąca od daty odbioru towaru, pod warunkiem przekazania zdjęcia bądź kserokopii etykiety handlowej lub podania danych z etykiety handlowej, tj.: nr pakowacza, ID partii, daty pakowania.
 - d. **reklamacja jakościowa** - w terminie do 30 dni od stwierdzenia wady.
6. Po otrzymaniu kompletnie wypełnionego „Protokołu reklamacyjnego” Komisja Reklamacyjna Sprzedawcy bada zasadność zgłoszonej reklamacji.
7. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od otrzymania spełniającej wszystkie wymogi formalne reklamacji, przewidziane niniejszą procedurą.
8. Odbiorca, otrzymujący towar na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, może złożyć reklamację w ramach **Szybkiej Ścieżki Reklamacji**, zwanej dalej „SSR”, na podstawie niniejszej procedury, z tym zastrzeżeniem, że:
 - a. zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać pełny kod towaru, ilość sztuk, czytelne zdjęcie wady, zdjęcie (lub kopia) etykiety z datą produkcji i numerem pakowacza (ID), data dostawy (ewentualnie numer faktury),
 - b. zgłoszenie reklamacyjne jest wysyłane na adres e-mail przedstawiciela handlowego Sprzedawcy,
 - c. reklamacje dotyczą towaru o wartości do 100 zł netto,
 - d. termin rozpatrywania reklamacji wynosi 5 dni roboczych od otrzymania spełniającej wszystkie wymogi formalne reklamacji, przewidziane niniejszą procedurą,
 - e. reklamacje będą rozpatrywane bez konieczności dokonywania zwrotu towaru do Sprzedawcy,
 - f. w przypadku uwzględnienia reklamacji zostanie udzielony rabat zakupowy przy następnym zamówieniu lub wystawiona korekta faktury.
9. Główne założenia SSR zostały przedstawione w Instrukcji SSR.
10. W przypadku uznania reklamacji przez Sprzedawcę, zobowiązuje się on zaspokoić roszczenia reklamacyjne Odbiorcy w ramach przewidzianych przez obowiązujące przepisy kodeksu cywilnego, w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego.

11. Procedura składania reklamacji obowiązuje wszystkich Odbiorców, o ile nie uzgodniono odrębnym dokumentem indywidualnych warunków procedury składania reklamacji.

Prezes Zarządu
Paweł Szczepkowski
Paweł Szczepkowski

Wiceprezes
ds. Finansowych
Sebastian Rowiński
Sebastian Rowiński

Definicje:

- * **Przewoźnik** – przedsiębiorstwo transportowe współpracujące ze Sprzedawcą,
- ** **Opakowanie handlowe** - opakowanie zawierające detale w ilości sztuk w/g standardu pakowania Spółki GAMET S.A. zgodnie z etykietą handlową,
- *** **Opakowanie zbiorcze** - opakowanie wyłącznie transportowe, zabezpieczające, tj. 1 (jednym) opakowaniem handlowym jest 1 (jedno) opakowanie klamki, a opakowanie zbiorcze to karton zawierający 10 opakowań handlowych.

Załączniki:

1. Załącznik Nr 1 - Protokół reklamacyjny.
2. Instrukcja SSR.