

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Spis treści

1. Cel i przedmiot procedury rozpatrywania skarg.....	2
2. Definicje	2
3. Składanie skargi lub zgłoszenie roszczenia.....	2
4. Opis procedury rozpatrywania skarg	3
5. Terminy.....	5

1. Cel i przedmiot procedury reklamacyjnej

Celem wdrożenia niniejszej procedury jest efektywna analiza i rozpatrywanie reklamacji otrzymanych od Klientów, natomiast jej przedmiotem jest określenie procedury (i) weryfikacji reklamacji oraz (ii) ich rozpatrywania, w tym czynności prewencyjnych i korygujących.

2. Definicje

- 2.1. sun.store – sun.store Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (00-105), przy ul. Twardej 18, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000938562, posiadająca numer NIP: 5252889122 oraz REGON: 520730180, z kapitałem zakładowym w wysokości 176 146,00 zł w całości opłaconym.
- 2.2. Klient / Kupujący – podmiot, który nabywa produkt na własny użytek lub w celu jego dalszej dystrybucji oraz nabywający prawa do jej własności.
- 2.3. Reklamacja – pisemne żądanie Klienta skierowane do Sprzedawcy w związku z zastrzeżeniami dotyczącymi jakości towarów i ich uszkodzeń, niekompletności dostawy, nieprawidłowego opakowania i wynikających z tego uszkodzeń, a także dostarczenia niewłaściwych towarów omyłkowo.
- 2.4. Procedura reklamacyjna – zbiór czynności mających na celu usunięcie wad z produktów objętych reklamacją oraz spełnienie wzajemnych praw i obowiązków obu stron umowy sprzedaży.
- 2.5. Towar uszkodzony – produkt z wadami wynikającymi z nieprawidłowego przechowywania lub transportu.

3. Zgłaszanie reklamacji lub zgłoszenie roszczenia

- 3.1. W celu poprawnego złożenia wniosku reklamacyjnego, należy dokładnie wypełnić formularz reklamacyjny i dołączyć szczegółowy opis zdarzenia. Do formularza reklamacyjnego należy dołączyć protokół szkody, list przewozowy / kopię CMR, dokumentację fotograficzną oraz zdjęcia numerów seryjnych uszkodzonych elementów. Wszelkie uszkodzenia towarów należy zgłaszać do sun.store maksymalnie w ciągu 7 dni od daty odbioru towaru.

- 3.2. W przypadku przesyłek dostarczanych przez firmy kurierskie, jeśli opakowanie zawierające towary wykazuje ślady uszkodzenia, należy niezwłocznie zgłosić to spedytorowi i wypełnić protokół szkody. Protokół ten musi zostać podpisany zarówno przez odbiorcę, jak i kierowcę. Ważne jest, aby protokół szkody został wypełniony nie wcześniej niż po wykryciu uszkodzenia towaru, ale podczas jego odbioru. Ponadto wymagane jest dołączenie zdjęć przedstawiających uszkodzenia.
- 3.3. W przypadku transportu dedykowanego na terenie RP oraz za granicą, jeśli paczka zawierająca towary wykazuje ślady uszkodzenia, należy niezwłocznie zgłosić to spedytorowi i odnotować uszkodzenie w liście przewozowym lub dokumencie CMR. Można również wypełnić protokół szkody (wpisując w liście przewozowym lub dokumencie CMR „USZKODZENIA TOWARÓW – SPORZĄDZONO PROTOKÓŁ SZKODY”), przy czym wiążąca jest adnotacja w liście przewozowym/CMR. Konieczne jest podpisanie listu przewozowego / dokumentu CMR zarówno przez odbiorcę, jak i kierowcę. Ważne jest, aby zgłoszenie szkód zostało wypełnione nie wcześniej niż po wykryciu uszkodzeń towarów, ale podczas ich odbioru. Ponadto wymagane jest dołączenie zdjęć przedstawiających uszkodzenia.
- 3.4. Wszelkie uszkodzenia należy zgłaszać w momencie dostawy towaru – w ciągu maksymalnie 7 dni od odbioru towaru. Jeśli odbiorca nie sprawdzi przesyłki lub nie zgłosi żadnych uwag w liście przewozowym pomimo jej sprawdzenia, reklamacja nie zostanie przyjęta.
- 3.5. Realizujemy dostawy towarów zgodnie z Incoterms 2020, które stanowią, że w przypadku odbioru osobistego, jeśli Kupujący podpisze dokumenty potwierdzające odbiór towaru, pełna odpowiedzialność przechodzi na kupującego. Przy odbiorze zamówienia należy dokładnie sprawdzić towar i wykonać zdjęcia przedstawiające stan, w jakim znajdował się on w momencie odbioru przez odbiorcę.

4. Opis procedury rozpatrywania reklamacji

- 4.1. Aby reklamacja została prawidłowo zarejestrowana, należy:

- 4.1.1. Wypełnić formularz reklamacyjny, który można znaleźć pod adresem: <https://storage.sun.store/public/legal-hub/complaint-form-PL.pdf> – ważne jest, aby dokładnie wypełnić wymagane dane, aby procedura rozpatrywania reklamacji przebiegała sprawnie (DANE KLIENTA, DANE PRZEWOŹNIKA, SPRZĘT OBJĘTY REKLAMACJĄ).

4.1.2. Do formularza należy dołączyć wymagane dokumenty, o których mowa w pkt 3, oraz dokładne zdjęcia (tj. te, które pokazują uszkodzenia), które posłużą jako dodatkowy dowód w procedurze rozpatrywania reklamacji, wykluczając wszelkie wątpliwości i działając na korzyść zgłaszającego szkodę.

4.1.3. Wszystkie dokumenty należy przesłać na adres logistics@sun.store

4.2. Reklamacja zostanie zbadana pod kątem zgodności formalnej.

4.2.1. Jeśli zawiera wszystkie wymagane dokumenty, zostanie zarejestrowana i przekazana do analizy merytorycznej:

4.2.1.1. Powiadomienie o rozpoczęciu rozpatrywania reklamacji zostanie wysłane na adres, z którego została ona złożona, nie później niż w ciągu 2 dni od jej otrzymania.

4.2.1.2. Analiza formalna, czyli sprawdzenie kompletności reklamacji, zostanie przeprowadzona nie później niż w ciągu 5 dni od jej otrzymania.

4.2.2. W przypadku braku jakichkolwiek elementów w reklamacji, Klient otrzyma prośbę o uzupełnienie brakujących danych (do czasu uzyskania wszystkich wymaganych informacji reklamacja nie zostanie zarejestrowana i zbadana).

4.3. Rozpatrzenie treści reklamacji.

4.3.1. Decyzja o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji zostanie przesłana w ciągu nie więcej niż 14 dni od otrzymania kompletnej dokumentacji reklamacyjnej.

4.3.1.1. Akceptacja reklamacji.

4.3.1.1.1. Przygotowanie propozycji rekompensaty i przedstawienie go Klientowi.

4.3.1.1.2. Przesłanie decyzji do odpowiedniego działu sun.store (Logistyka / Finanse) w celu sfinalizowania procesu i przyznania odszkodowania Klientowi.

4.3.1.2. Odrzucenie reklamacji.

4.3.1.2.1. Wysłanie decyzji do Klienta wraz z uzasadnieniem odrzucenia reklamacji.

4.4. Zamknięcie procesu rozpatrywania reklamacji.

4.5. Wdrożenie (jeśli to możliwe) działań naprawczych i środków mających na celu zminimalizowanie ryzyka ponownego wystąpienia reklamacji.

5. Terminy

5.1. Każdy Klient ma prawo złożyć reklamację dotyczącą zakupionych przez siebie produktów. Reklamacja musi zostać złożona maksymalnie w ciągu 7 dni od dostarczenia towaru do miejsca przeznaczenia (miejsce dostawy wskazane przez Klienta sun.store) i za pośrednictwem oficjalnej drogi, o której mowa w punktach 3.1. i 4.1. niniejszego regulaminu. Po upływie powyższego terminu reklamacja zostanie odrzucona.

5.2. sun.store poinformuje Klienta:

5.2.1. o rozpoczęciu rozpatrywania reklamacji w terminie nieprzekraczającym 2 dni od jej otrzymania,

5.2.2. status zgłoszenia, po sprawdzeniu kompletności reklamacji, co musi nastąpić nie później niż w ciągu 5 dni od otrzymania reklamacji,

5.2.3. decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu reklamacji w terminie nieprzekraczającym 14 dni od otrzymania kompletnej reklamacji.