

Płońsk dn. 2011.02.14

## **Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji wyrobów sprzedawanych przez GRASS CAVAGNA GROUP POLSKA**

**oraz**

**GRUPA GRASS SP. Z O.O.**

### **Tryb postępowania w przypadku zgłoszenia przedsprzedażnego**

1. **GRASS CAVAGNA GROUP POLSKA oraz GRUPA GRASS SP. z o.o.** przyjmują reklamacje na sprzedane wyroby wyłącznie od swoich bezpośrednich Dystrybutorów (Sprzedawców), posiadających dowód zakupu towaru w **GRASS CAVAGNA GROUP POLSKA lub GRUPA GRASS SP. Z O.O.**
2. Terminy zgłoszenia reklamacji:
  - dla wad technologicznych – zadeklarowany przez **GRASS CAVAGNA GROUP POLSKA lub GRUPA GRASS SP. Z O.O.** okres gwarancji na dany wyrób.
  - dla rozbieżności ilościowych – w dniu otrzymania dostawy
  - dla wad transportowych – w dniu otrzymania dostawy (w momencie rozładunku, w obecności kierowcy sporządzany jest protokół rozbieżności, który podpisuje odbiorca i kierowca).

### **Tryb postępowania w przypadku uszkodzeń transportowych**

1. Nabywca w przypadku stwierdzenia uszkodzeń transportowych sporządza Protokół Reklamacyjny (w dniu otrzymania dostawy). Protokół ten podpisany przez kierowcę oraz przyjmującego towar powinien być niezwłocznie wysłany przez Nabywcę do **GRASS CAVAGNA GROUP POLSKA lub GRUPA GRASS SP. z o.o.: fax (023) 663 05 38, (023) 663 05 88.** Uszkodzenia transportowe muszą być zgłaszane przez Nabywcę w momencie rozładunku w postaci Protokołu Reklamacyjnego. Reklamacje nie spełniające powyższych wymagań nie będą uznawane.
2. Uszkodzenia transportowe oraz braki ilościowe powstałe w transporcie środkiem własnym Nabywcy nie podlegają reklamacji.

### **Tryb postępowania w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego gwarancyjnego**

1. Reklamację należy zgłosić do serwisu Quadra-Net poprzez stronę internetową <http://www.quadra-net.pl/> lub na prawidłowo wypełnionym Protokole Reklamacyjnym (wzór do pobrania na stronie internetowej [www.grass.pl](http://www.grass.pl), zakładka serwis) na nr fax (061) 853-44-44 lub e-mail: [infolinia@quadra-net.com](mailto:infolinia@quadra-net.com), jak również za pośrednictwem infolinii : 664-44-88-00.
2. W rubryce „wypełnia kontrahent” należy zaznaczyć czy jest to reklamacja jakościowa czy ilościowa (niepotrzebne skreślić), podać wszystkie dane reklamującego oraz osobę odpowiedzialną za reklamację, numer reklamacji, datę zgłoszenia.
3. W rubryce nazwa asortymentu należy wpisać jeden rodzaj reklamowanego produktu z podaniem jego modelu, ilości, daty zakupu, itd.
4. Następnie należy umieścić krótką informację o przyczynie reklamacji.
5. Pracownik serwisu rozpatruje reklamację na podstawie zgłoszenia, informację o podjętej decyzji, odsyła w ciągu 14 dni do zgłaszającego reklamację.
6. Na zgłoszeniu reklamacyjnym należy umieścić numer faktury zakupu, która powinna być korygowana. W przypadku braku numeru system sam wybierze najstarszą fakturę, jaka była wystawiona na ten asortyment.

### **Tryb postępowania w przypadku rozliczenia zwróconego towaru w formie faktury korygującej**

1. Do zwracanego towaru musi być dołączony protokół reklamacyjny.
2. Na protokole należy umieścić numer faktury zakupu, która powinna być korygowana.  
W przypadku braku numeru system sam wybierze najstarszą fakturę, jaka była wystawiona na ten asortyment.