

Procedura obsługi reklamacji jakościowych

W związku z ciągłym dążeniem do zwiększenia zadowolenia naszych klientów nieustannie podnosimy poziom naszego serwisu posprzedażowego. Szczególnie istotnym elementem tego serwisu jest proces obsługi reklamacji jakościowych. Jesteśmy zobowiązani dostarczać towar wolny od wad. Jeżeli jednak jakość zakupionego produktu okaże się niesatysfakcjonująca, przysługuje Państwu prawo do złożenia reklamacji.

Zapewniamy, że w przypadku wystąpienia wad produktu sprzedanego, dołożymy wszelkich starań, aby sprostać pokładanemu w nas zaufaniu.

Poniżej przedstawiamy sposób postępowania w przypadku wystąpienia u Państwa produktów nie spełniających Państwa oczekiwań:

1. W przypadku wystąpienia wady produktu zakupionego w Repol S.A. należy niezwłocznie wysłać drogą elektroniczną (email) zgłoszenie reklamacyjne do pracownika działu obsługi klienta sprzedaz@repol.com.pl. Reklamację należy wysłać na zgłoszeniu reklamacyjnym (załącznik nr 1) wypełniając jak najdokładniej poszczególne pola dokumentu. Prosimy o zwrócenie uwagi, aby na przekazywanym do Repol S.A. zgłoszeniu reklamacyjnym informacje były rzetelne i dokładne. **W przypadku braku rzetelnie wypełnionego załącznika nr 1, na którym informujecie Państwo o niezgodnym wyrobie, dział zarządzania jakością w Repol S.A. nie nada Państwu nr RMA, który pozwoli Państwu na odesłanie do nas reklamowanego wyrobu, co jest jednoznaczne z nierozpatrywaniem takiej reklamacji przez Repol S.A.**
2. Dział jakości Repol S.A. po otrzymaniu niniejszego zgłoszenia reklamacyjnego zarejestruje reklamację i przekaze Państwu numer RMA. W dalszych krokach procedury reklamacyjnej i korespondencji z Repol S.A. prosimy o powoływanie się na nadany numer RMA dla danej reklamacji.
3. Po otrzymaniu nadanego numeru RMA prosimy o niezwłoczne wystanie reklamowanych wyrobów na adres Repol S.A. ul. 11 Listopada 37, 68-200 Żary, wraz z wyraźnym oznaczeniem na liście przewozowym nadanego sprawie numeru RMA, aby można ją było sprawnie zidentyfikować. Prosimy również, aby zwrócić uwagę na odpowiednie zabezpieczenie towaru przed uszkodzeniem w przesyłce.
4. Od momentu otrzymania reklamowanych wyrobów, korespondencję z Państwem w sprawie danej reklamacji, prowadzić będą odpowiedzialni za reklamację pracownicy działu jakości. Natomiast dział obsługi klienta będzie informowany o poszczególnych krokach wewnątrz Repol S.A..
5. Zgłoszoną reklamację rozpatrzymy i ustosunkujemy się do niej niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji (z wyłączeniem indywidualnych uzgodnień między klientem, a Repol S.A.).
6. sposobie rozpatrzenia reklamacji klienci zostaną poinformowani pisemnie poprzez wysłanie decyzji reklamacyjnej z działu jakości w Repol S.A..

W przypadku dodatkowych pytań prosimy o kontakt.

Z wyrazami szacunku



Marta Mazurek

Kierownik Działu Zarządzania Jakością i Energią