

Postępowanie reklamacyjne

1. Wszystkie PRODUKTY marki Laguna objęte są REKOJMIĄ.
2. Wybrane PRODUKTY marki Laguna objęte są GWARANCJA (np. skrzydła drzwiowe).
3. W przypadku zaistnienia sytuacji, w której Klient nie jest zadowolony z przebiegu procesu zakupowego przysługuje mu prawo do złożenia REKLAMACJI.
4. Przedmiotem REKLAMACJI mogą być:
 - a. Niezgodność realizacji towaru z zamówieniem
 - b. Uszkodzenie towaru podczas transportu
 - c. Wady ukryte towaru
5. Podstawą rejestracji REKLAMACJI w firmie Laguna jest przesłanie ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO (wg załączonego szablonu) na adres REKLAMACJE@LAGUNA.PL.
6. Formularz ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE zawiera poniższe informacje:
 - a. Dane Klienta: nazwę, adres, osobę kontaktową z danymi teleadresowymi
 - b. Spis reklamowanego towaru z podaniem: indeksu i nazwy towaru, numeru faktury zakupu, ilości reklamowanych sztuk, dokładnego opisu wady oraz oczekiwania klienta w zakresie rozstrzygnięcia reklamacji
 - c. Prośbę o dokumentację fotograficzną zgłoszenia reklamacyjnego
 - d. Datę i podpis osoby zgłaszającej reklamację
7. Terminy jakie obowiązują KLIENTA w przypadku ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO to:
 - a. Dla uszkodzenia towaru podczas transportu – bezpośrednio po dostawie zgłoszenie do kierowcy, jednak nie później niż 2 dni robocze po podpisaniu dokumentów dostawy
 - b. Dla niezgodności realizacji towaru z zamówieniem – 7 dni kalendarzowych dla wad jawnych, braków lub nadwyżek w dostawie
 - c. 12 miesięcy dla wad ukrytych profili aluminiowych
 - d. 24 miesiące dla wad ukrytych okuć i akcesoriów
8. Jeśli złożone przez KLIENTA ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE spełni powyższe wymogi formalne to zostanie w firmie Laguna zarejestrowane pod indywidualnym numerem REKLAMACJI a do KLIENTA zostanie wysłana informacja zwrotna.
9. Firma Laguna w ciągu 14 dni udzieli KLIENTOWI informacji nt. złożonej reklamacji.
10. Jeśli rozpatrzenie REKLAMACJI wymaga dodatkowych informacji lub próbek wadliwego towaru to Klient może zostać poproszony o ich udzielenie. W takich przypadkach termin rozstrzygnięcia REKLAMACJI może zostać wydłużony.
11. W przypadku uznania REKLAMACJI firma Laguna może według swojego uznania:
 - a. Naprawić towar
 - b. Wymienić towar na wolny od wad
 - c. Obniżyć cenę towaru
 - d. Uzgodnić drogą negocjacji z KLIENTEM inny sposób realizacji REKLAMACJI
12. W przypadku przyjętej REKLAMACJI KUPUJĄCY oczekuje na informację od firmy Laguna w jakim terminie i jaki sposób reklamowany towar zostanie odebrany. KUPUJĄCY zobowiązany jest odpowiednio zabezpieczyć towar do transportu i oznaczyć go poprzez dołączenie informacji o numerze pod jakim REKLAMACJA została zarejestrowana w firmie Laguna. Szczegółowe wytyczne nt. pakowania towaru do zwrotu wysyłane są do klienta w przypadku decyzji o odbiorze towaru.
13. Firma Laguna jest zwolniona z wszelkiej odpowiedzialności (także z rękojmi za wady), jeśli KLIENT wiedział o wadzie towaru w chwili otrzymania oferty, złożenia zamówienia lub dostarczenia dokumentu dostawy.
14. Złożenie ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO nie powoduje odroczenia terminu płatności za towar wskazany na fakturze sprzedaży.

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

Wypełnia Zgłaszający:

NAZWA FIRMY.....

ADRES.....

IMIĘ I NAZWISKO ZGŁASZAJĄCEGO.....

ADRES E-MAIL.....NR TELEFONU.....

LP.	INDEKS / NAZWA TOWARU	NR FAKTURY	ILOŚĆ	DOKŁADNY OPIS WAD	OCZEKIWANIA / ŻĄDANIA

UWAGI.....

UPRZEJMIIE PROSIMY O DOŁĄCZENIE DOKUMENTACJI FOTOGRAFICZNEJ

.....

Data i podpis osoby zgłaszającej reklamację

Dane teleadresowe Klienta będą wykorzystane wyłącznie w

toku procesu reklamacyjnego