

Warszawa, 2013-12-02

Zasady zwrotów i reklamacji w PBS Connect Polska Sp. z o.o.

(obowiązuje od 2013 roku ze zmianami od 1 stycznia 2016r., jest częścią standardowych umów o współpracy z klientami)

Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje ilościowo-jakościowe muszą być zgłoszone do Spółki na dokumencie REKLAMACJA/ZWROT TOWARU w postaci załącznika na adres e-mail: reklamacje@pbspolska.eu. Za zgodą działu Reklamacji dopuszcza się dokonania zgłoszenia na dokumencie Nabywcy, wyłącznie jeżeli posiada on wszystkie cechy dokumentu REKLAMACJA/ZWROT TOWARU.
2. Reklamacje ilościowo-jakościowe Nabywca ma prawo złożyć w terminie do 7 dni od daty dostawy.
3. Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych w trakcie transportu rozpatrywane będą wyłącznie na podstawie protokołu reklamacyjnego sporządzonego w obecności przewoźnika.
4. Dla towarów uszkodzonych lub posiadających ukryte wady, Nabywca jest zobowiązany przestać oprócz dokumentu – REKLAMACJA/ZWROT TOWARU, również dokładny opis uszkodzenia/wady i materiał zdjęciowy na którym widoczne będzie uszkodzenie/wada.
5. Maksymalny czas oczekiwania na rozpatrzenie reklamacji zależy od prawidłowego wypełnienia i przesłania dokumentu –REKLAMACJA/ZWROT TOWARU oraz dokumentów towarzyszących -do Spółki. W przypadku prawidłowego dopełnienia wszystkich formalności, Nabywca zostanie poinformowany o decyzji w przeciągu 7 dni od daty złożenia reklamacji. Ewentualne wystawienie faktury korygującej nastąpi do 14 dni od daty zapadnięcia decyzji.

Zwroty

1. Wszelkie planowane zwroty towaru muszą być zgłoszone do Spółki na dokumencie REKLAMACJA-ZWROT TOWARU w postaci załącznika na adres e-mail: reklamacje@pbspolska.eu. Za zgodą działu Reklamacji dopuszcza się dokonania zgłoszenia na dokumencie Nabywcy, wyłącznie jeżeli posiada on wszystkie cechy dokumentu REKLAMACJA/ZWROT TOWARU.
2. Nabywca ma prawo do zwrotów produktów:
 - a. których nie zamówił, a znalazły się w jego posiadaniu z winy Spółki;
 - b. posiadających ukryte wady;
 - c. posiadających uszkodzenia mechaniczne powstałe z winy Spółki.

Koszt transportu zwrotu z ww. powodów ponosi Spółka.

3. W przypadku zwrotu produktów nie wymienionych w pkt. 2 Spółka ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu towaru przy następujących ograniczeniach:

- a. powyżej 10 SKU w danym miesiącu kalendarzowym;
- b. powyżej wartości 1000 PLN netto w danym miesiącu kalendarzowym;
- c. powyżej 14 dni od daty ich zakupu;
- d. minął okres gwarancji lub przydatności produktów;
- e. produkt sprowadzony był na specjalne zamówienie lub jest marką własną Nabywcy;
- f. produkt zakupiony był w specjalnej cenie promocyjnej;
- g. błędnie wypełniono dokument REKLAMACJA/ZWROT TOWARU;
- h. zwracane towary noszą znaki użytkowania lub nie posiadają oryginalnych opakowań.

Koszt transportu z ww. powodów ponosi Nabywca.

4. Wszelkie zwroty muszą być rozpatrzone przez Spółkę w ciągu 7 dni a Nabywca zostanie poinformowany o dacie i sposobie odbioru zwrotu.

5. Nabywca zobowiązany jest do:

- a. przygotowania zwrotu zgodnie z zaakceptowanym dokumentem –REKLAMACJA/ZWROT TOWARU i dołączenia do przesyłki kompletnej dokumentacji,
- b. zabezpieczenia towaru przed uszkodzeniem w transporcie i wydania przesyłki przewoźnikowi zgodnie ze zleceniem Spółki.

6. Przewoźnik w momencie odbioru zwrotu potwierdza Nabywcy ilość opakowań zbiorczych. Ostateczne ilościowo-jakościowe sprawdzenie zwrotu nastąpi w magazynie Spółki.

7. Produkty zwrócone, niezaakceptowane przez Spółkę lub zniszczone w transporcie w wyniku niestarannego zapakowania, zostaną odesłane do Nabywcy na jego koszt.

8. Wystawienie faktury korygującej nastąpi do 14 dni od daty odbioru zwrotu od Nabywcy.