

# REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

## § 1

### WSTĘP

Na podstawie postanowień Kodeksu Cywilnego dotyczących Gwarancji Jakości spółka TelForceOne S.A. określa warunki gwarancyjne niniejszym dokumentem.

Regulamin reguluje postępowanie w przypadku wadliwych artykułów, których producentem jest spółka TelForceOne S.A. W przypadku artykułów, których producentem jest przedsiębiorstwo inne niż w/w spółka Regulamin niniejszy nie ma zastosowania.

W przypadku odrębnych umów dotyczących rozpatrywania reklamacji zawartej między kontrahentem a spółką TelForceOne S.A. przepisy niniejszego Regulaminu nie mają zastosowania.

## § 2

### TERMINY GWARANCYJNE

Terminy gwarancyjne:

a) Terminy gwarancyjne na poszczególne asortymenty określone są na stronie producenta ([www.telforceone.pl](http://www.telforceone.pl)). W przypadku wątpliwości dotyczących terminów prosimy o kontakt z Działem Reklamacji (patrz § 13).

b) Podstawą rozpoczęcia biegu terminu gwarancyjnego jest data dokumentu zakupu towaru w spółce TelForceOne S.A., lub na określonych w punkcie § 2c warunkach - data zakupu towaru przez Klienta końcowego.

c) W przypadku reklamacji towaru na podstawie dokumentu zakupu przez Klienta Końcowego niezbędne jest dołączenie do przesyłki reklamacyjnej kopii tego dokumentu, a także wskazanie dokumentu zakupu w TelForceOne S.A. przez przedsiębiorstwo dokonujące zgłoszenia reklamacyjnego w imieniu Klienta końcowego

d) Terminy gwarancyjne produktów, których producentem jest inne przedsiębiorstwo (a spółka TelForceOne S.A. jest wyłącznie ich dystrybutorem) – określone są przez producenta danych produktów.

## § 3

### WYSYŁKA

Reklamowany towar dostarczany do Działu Reklamacji spółki TelForceOne S.A.:

a) musi być kompletny, czyli zawierający wszystkie elementy zestawów, z którymi towar został zakupiony (np. telefon z ładowarką, zasilacz z kablem sieciowym itp.), jeżeli dany zestaw został zakupiony jako jednostkowy produkt;

b) musi być należycie zabezpieczony na czas transportu tj. w sposób wyłączający wątpliwość, czy zgłaszana usterka powstała u użytkownika, czy w trakcie transportu;

c) musi być poprawnie zaadresowany, z wyraźnym dopiskiem „DZIAŁ REKLAMACJI”, a także z wyraźnie wyeksponowanym numerem RMA, jeżeli towar reklamowany jest zgodnie z tą procedurą (patrz § 5);

d) musi być opatrzony odpowiednimi dokumentami (patrz § 5 i § 6);

e) reklamacja wysyłana jest według wytycznych określanych przez Dział Reklamacji. W razie wątpliwości prosimy o kontakt;

f) w przypadku nie zastosowania się do punktów § 3a-e zgłoszenie reklamacyjne może zostać częściowo lub w całości odrzucone, bądź też przesyłka może zostać nieodebrana lub odesłana w części lub całości na koszt Klienta.

## § 4

### **CZAS ROZPATRYWANIA**

Reklamacje będą rozpatrywane w terminie:

- a) 14 dni roboczych w przypadku zastosowania się Klienta do procedury RMA (patrz §5);
- b) 40 dni roboczych w pozostałych przypadkach;
- c) W przypadku przekazania do badań testowych większej ilości reklamowanych urządzeń, czas rozpatrywania reklamacji może się wydłużyć, ze względu na techniczne możliwości urządzeń testowych.
- d) W przypadku reklamacji produktów, których producentem jest przedsiębiorstwo inne niż TelForceOne S.A (a spółka TelForceOne S.A. jest tylko ich dystrybutorem), czas rozpatrywania reklamacji uzależniony jest od terminów określonych przez producenta, a postanowienia niniejszego Regulaminu nie obowiązują.

## § 5

### **PROCEDURA RMA**

W celu zgłoszenia reklamacji zgodnie z procedurą RMA Klient powinien:

- a) wysłać mailem na adres [reklamacje@telforceone.com](mailto:reklamacje@telforceone.com) zgłoszenie reklamacji na formularzu, który można pobrać ze strony [www.telforceone.pl/docs/protokolreklamacyjny.doc](http://www.telforceone.pl/docs/protokolreklamacyjny.doc) - protokół powinien być wypełniony w jak największą ilość informacji (niezbędnie dane firmy wysyłającej zgłoszenie, wyszczególnione towary i opisy ich usterek, a także w miarę możliwości w numery dokumentów zakupu, z których pochodzi reklamowany towar)
- b) czekać na nadanie numeru RMA – zostanie on przesłany mailem w ciągu dwóch dni roboczych od otrzymania zgłoszenia. Wraz z numerem RMA wysyłana jest szczegółowa informacja dotycząca wysyłki.
- c) zaadresować paczkę z wyraźnym zaznaczeniem, że ma ona trafić do Działu Reklamacji;
- d) umieścić na paczce otrzymany numer RMA;
- e) przygotować i wysłać przesyłkę zgodnie z punktem § 3, wskazane jest dołączenie do paczki wydrukowanego protokołu reklamacyjnego do którego został nadany numer RMA;
- f) w przypadku nie zastosowania się do punktu § 5a numer RMA nie zostanie nadany;
- g) w przypadku nie zastosowania się do punktów § 5c i § 5d zgłoszenie zostanie potraktowane jako zgłoszenie bez numeru RMA (patrz punkt § 6);
- h) w przypadku braku możliwości wysłania protokołu reklamacyjnego drogą mailową istnieje możliwość zgłoszenia reklamacji faksem – w tym celu wypełniony protokół należy wysłać pod numer (71)326-81-20.

## § 6

### **ZGŁOSZENIA BEZ ZACHOWANIA PROCEDURY RMA:**

W przypadku nie zastosowania się do procedury RMA z punktu § 5:

- a) do przesyłki reklamacyjnej należy dołączyć listę reklamowanych towarów wraz z opisami usterek;
- b) reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie określonym w punkcie § 4b;
- c) wszelkie zgłoszenia niezgodności ilościowych i jakościowych dotyczących rozpatrzonej reklamacji nie będą uwzględniane;

## § 7

### **WERYFIKACJA**

Dział Reklamacji każdorazowo przeprowadza weryfikację poprawności nadesłanych produktów i dokumentów z danymi zawartymi w protokole reklamacyjnym, o którym mowa w § 5a).

W przypadku stwierdzenia niezgodności w zgłoszeniu zgodnym z procedurą RMA klient zostanie poinformowany o zaistniałym fakcie w celu wyjaśnienia, a reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie określonym w § 4b).

## § 8

### TEST

Dział Reklamacji każdorazowo testuje nadesłany towar w celu potwierdzenia zgłaszanej wady. W przypadku stwierdzenia braku usterki reklamacja zostanie odrzucona.

## § 9

### ODRZUCONE REKLAMACJE

Reklamacji nie podlegają:

- a) cechy fabryczne reklamowanego produktu;
- b) towary, których okres gwarancji minął;
- c) produkty z widocznymi śladami ingerencji niezgodnymi z przeznaczeniem produktu;
- d) produkty uszkodzone mechanicznie,
- e) produkty z naturalnymi śladami ich zużycia powstałymi w trakcie jego eksploatacji;
- f) produkty wyczerpane lub zużyte;
- g) produkty modyfikowane przez Klienta lub produkty uszkodzone w wyniku próby samodzielnej naprawy przez Klienta;
- h) produkty nie opatrzone opisami usterek (w przypadku procedury RMA opisy te powinny znajdować się w protokole reklamacyjnym, w przypadku zgłoszeń bez zachowania procedury RMA opisy powinny być dołączone do towarów)
- i) uszkodzenia towarów powstałe lub mogące powstać w wyniku nieprawidłowego zabezpieczenia podczas transportu od Klienta do Działu Reklamacji.
- j) produkty, w których stwierdzony zostanie brak lub uszkodzenie plomb i oznaczeń pozwalających na ocenę pochodzenia reklamowanego towaru lub na sprawdzenie jego numeru seryjnego.

W przypadku odrzucenia znaczącej części zgłoszenia reklamacyjnego towary nie podlegające reklamacji zostaną odesłane na Koszt Klienta.

## § 10

### UWZGLĘDNIONE REKLAMACJE

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji producent czyli TelForceOne S.A.:

- a) dostarcza Klientowi towar wolny od wad (wymieniony lub naprawiony);
- b) w przypadku braku możliwości naprawy reklamowanego towaru i braku danego towaru na wymianę gwarant wystawia fakturę korygującą na dany towar do faktury wskazanej przez Klienta (mieszczącej się w terminie gwarancyjnym) – w przypadku braku wskazania dokumentu Dział Reklamacji wystawi fakturę korygującą do dowolnego dokumentu, na którym został zakupiony dany towar;
- c) w przypadku reklamacji towaru na podstawie dokumentu Klienta końcowego, Dział Reklamacji dostarcza klientowi towar wolny od wad, a w przypadku jego braku na stanie, braku możliwości zamówienia danego towaru i braku możliwości jego naprawy wystawia fakturę korygującą dla firmy, która wysłała reklamację w imieniu Klienta końcowego.

## § 11

### **PROTOKOŁY REKLAMACYJNE**

Podstawą kwestionowania sposobu reklamacji są protokoły reklamacji (tylko w przypadku zgłoszeń zgodnych z procedurą RMA). Będą one przechowywane w Dziale Reklamacji przez 6 miesięcy.

## § 12

### **DOKUMENTY ZAKUPU**

W przypadku wątpliwości, co do pochodzenia towaru zgłaszanego do działu Reklamacji Klient proszony będzie o wskazanie dokumentu zakupu. W przeciwnym wypadku reklamacja zostanie odrzucona, a reklamowane produkty zwrócone Klientowi.

## § 13

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

W sytuacjach spornych decyzję w sprawie rozpatrzenia reklamacji podejmuje Dyrektor Generalny. W razie wszelkich pytań i wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji, bądź pytań dotyczących kwestii nie ujętych w niniejszym Regulaminie prosimy o kontakt z Działem Reklamacji:

Dział Reklamacji  
TelForceOne S.A.  
ul. Krakowska 119  
50-428 Wrocław  
tel.: **71/ 717 70 20**  
e-mail: [reklamacje@telforceone.com](mailto:reklamacje@telforceone.com)

*Kodeks cywilny reguluje wszystkie sytuacje nie ujęte w niniejszym Regulaminie.*