

 Alternators, Starters & Parts	Instrukcja In-I/DZ	Wydanie: IV
	ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU GWARANCJI JAKOŚCI ORAZ NIEZGODNOŚCI TOWARU Z ZAMÓWIENIEM	Z dnia: 01.08.2018
		Strona: 1/4

Znak: DZ.In-I.1.2018

- 1. Cel instrukcji**
- 2. Zakres instrukcji**
- 3. Tryb postępowania**
- 4. Dokumenty związane**
- 5. Załączniki**

Autoryzacja	Sporządził	Sprawdził	Zatwierdził
Stanowisko	Kierownik ds. Jakości i Reklamacji	Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością	Wybrany Członek zarządu
Imię i nazwisko	Adrian Majkut	Marta Wróblewska	
Data			
Podpis			

	Instrukcja In-I/DZ	Wydanie: IV
	ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU GWARANCJI JAKOŚCI ORAZ NIEZGODNOŚCI TOWARU Z ZAMÓWIENIEM	Z dnia: 01.08.2018
		Strona: 2/4

1. Cel instrukcji

Celem instrukcji jest ustalenie jednolitego i szczegółowego trybu postępowania podczas rozpatrywania roszczeń z tytułu gwarancji jakości oraz niezgodności towaru z zamówieniem.

2. Zakres instrukcji

Instrukcję stosują pracownicy firmy *AS-PL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością* podczas wykonywania, dokumentowania, nadzorowania i koordynowania czynności związanych z rozpatrywaniem roszczeń z tytułu gwarancji jakości oraz niezgodności towaru z zamówieniem.

3. Tryb postępowania

W przypadku stwierdzenia niezgodności z zamówieniem zakupionego towaru, Kupujący jest zobowiązany do złożenia w firmie *AS-PL Sp. z o.o.* zgłoszenia reklamacyjnego w sposób określony w punkcie 3 poniżej, w ciągu 7 dni od daty odbioru towaru. W zgłoszeniu reklamacyjnym Kupujący zobowiązany jest dokładnie opisać towar, którego niezgodność dotyczy, rodzaj niezgodności oraz podać okoliczności, w których doszło do ujawnienia niezgodności towaru z zamówieniem, jak również podać numer i datę faktury zakupu. Wzór zgłoszenia znajduje się na stronie internetowej www.as-pl.com w zakładce „Wsparcie”.

W przypadku stwierdzenia wady w zakupionym towarze, Kupujący jest zobowiązany do złożenia w firmie *AS-PL Sp. z o.o.* zgłoszenia gwarancyjnego w sposób określony w punkcie 3 poniżej, niezwłocznie po stwierdzeniu wady, nie później jednak niż w terminie 7 dni. W zgłoszeniu gwarancyjnym Kupujący zobowiązany jest dokładnie opisać towar, którego wada dotyczy, rodzaj wady oraz podać okoliczności, w których doszło do ujawnienia wady, jak również wskazać datę stwierdzenia istnienia wady oraz podać numer i datę faktury zakupu. Wzór zgłoszenia znajduje się na stronie internetowej www.as-pl.com w zakładce „Wsparcie”.

 Alternators, Starters & Parts	Instrukcja In-I/DZ	Wydanie: IV
	ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU GWARANCJI JAKOŚCI ORAZ NIEZGODNOŚCI TOWARU Z ZAMÓWIENIEM	Z dnia: 01.08.2018
		Strona: 3/4

Zgłoszenia gwarancyjne i reklamacyjne Kupujący dokonuje poprzez wypełnienie formularza zgłoszenia RMA na stronie www.as-pl.com/s_zwroty_i_reklamacje.html. Zgłoszenia dokonywane w jakiegokolwiek innej formie nie będą rozpoznawane.

W ciągu 3 dni roboczych od daty dokonania zgłoszenia, Kupujący otrzyma e-maila zwrotnego z nadanym numerem reklamacji RMA oraz linkiem do strony, pod którym będzie mógł sprawdzić status danego zgłoszenia reklamacyjnego/gwarancyjnego.

Klient zobowiązany jest w przeciągu 7 dni od otrzymania numeru RMA, wysłać lub dostarczyć reklamowany towar na adres: AS-PL Sp. z o.o. Zakład produkcyjny Lubichowo ul. Słoneczna 53, 83-240 Lubichowo, z dopiskiem REKLAMACJA. Otrzymany numer RMA powinien znajdować się w widocznym miejscu na opakowaniu reklamowanego towaru.

W przypadku towarów zwracanych przez Kupującego w związku ze stwierdzeniem niezgodności towaru z zamówieniem, towar nie może nosić śladów montażu, nie może być uszkodzony i musi być zwrócony w oryginalnym, nieuszkodzonym opakowaniu.

Aby wysłać towar do serwisu należy skorzystać z usług dowolnej firmy spedycyjnej. Możliwe jest również dostarczenie sprzętu osobiście do siedziby firmy AS-PL Sp. z o.o. ul. Michałki 32, 80-716 Gdańsk. Wysyłka i dostawa odbywają się w całości na koszt wysyłającego. Przesyłki wysłane na koszt odbiorcy nie będą przyjmowane.

Zaleca się, aby paczka zawierająca towar była odpowiednio zabezpieczona przed uszkodzeniem. AS-PL Sp. z o.o. nie odpowiada za ewentualne uszkodzenia towaru powstałe w trakcie transportu.

Przesyłka nadana do działu reklamacji firmy AS-PL Sp. z o.o., która nie będzie zawierać widocznego numeru RMA nie zostanie przyjęta. Zgłoszenie reklamacyjne/gwarancyjne, które nie będzie zawierać informacji, o których mowa w pkt. 1 i/lub 2 powyżej nie zostanie przyjęte do rozpatrzenia.

Informacje o statusie danego zgłoszenia reklamacyjnego/gwarancyjnego, Kupujący może uzyskać pod linkiem, który zostanie wysłany wraz z numerem RMA lub drogą elektroniczną wysyłając e-mail na adres: reklamacje@as-pl.com

	Instrukcja In-I/DZ	Wydanie: IV
	ROZPATRYWANIA ROSZCZEŃ Z TYTUŁU GWARANCJI JAKOŚCI ORAZ NIEZGODNOŚCI TOWARU Z ZAMÓWIENIEM	Z dnia: 01.08.2018
		Strona: 4/4

4. Dokumenty związane

In-II/DZ Instrukcja wypełniania formularza reklamacyjnego

5. Załączniki

Z-1 Warunki gwarancji