

WARUNKI REKLAMACJI

Ogólne warunki reklamacji towaru w firmie Topus sp. z o.o. sp.k.

Spis treści

1	Warunki dotyczące reklamacji towaru.....	2
2	Zastosowanie.....	3
3	Uszkodzenia transportowe	3
3.1	Widoczne uszkodzenia transportowe.....	3
3.2	Ukryte uszkodzenia transportowe	4
4	Towar wadliwy.....	4
5	Błędy w realizacji zamówienia	5
6	Załącznik 1 – Etykieta Transportowa RMA.....	6
7	Załącznik 2 – Raport uszkodzeń transportowych.....	7
8	Załącznik 3 – Raport wadliwego towaru	8
9	Załącznik 4 – Raport rozbieżności w dostawie.....	9

Parafka:

1 Warunki dotyczące reklamacji towaru

Topus dokłada wszelkich starań, aby obsługa logistyczna procesowanych zamówień była na najwyższym poziomie. Jeżeli jednak wystąpią sytuacje, w których towar musi zostać zareklamowany, przedstawiamy proste i jasne procedury RMA, które mają pomóc w szybkim i bezproblemowym rozwiązaniu reklamacji.

Dział Reklamacji:

Osoba odpowiedzialna : Mateusz Rugieł – Specjalista ds. RMA

e-mail: rma@topus.pl

telefon: +48 71 324 18 93

W przypadku każdej zgłoszonej reklamacji nadawany jest numer RMA, którym należy się posługiwać podczas komunikacji dotyczącej danej sprawy. Nadanie numeru RMA nie jest tożsame z uznaniem reklamacji przez firmę Topus. Po nadaniu numeru RMA Dział Reklamacji skontaktuje się z Państwem w celu wszczęcia procedury reklamacyjnej.

Każdy zwracany/reklamowany produkt musi posiadać oryginalne opakowanie, pozbawione naklejek, folii czy nieoryginalnych nadruków. Paczki ze zwrotami nieoznakowanymi za pomocą **ETYKIETY TRANSPORTOWEJ RMA** [załącznik nr 1] nie będą przyjmowane ani procesowane.

Topus zastrzega sobie prawo do procesowania przypadków, w których nie są spełnione zaprezentowane warunki.

Zwrot towarów do firmy Topus może mieć miejsce wówczas, gdy firma Topus jest prawnie zobligowana to przyjęcia towaru, szczególnie w przypadku dostarczenia towaru wadliwego lub niezgodnego z zamówieniem.

Parafka:

2 Zastosowanie

2.1. Jeśli strony nie uzgodniły inaczej na piśmie, niniejsze warunki RMA odnoszą się do wszystkich ofert, transakcji sprzedaży oraz dostawy produktów przez firmę Topus sp. z o.o. sp.k. (zwanej dalej "Topus"), gdzie Topus jest odbiorcą zwracanego towaru.

2.2. Rodzaje reklamacji

1. **uszkodzenia transportowe;**
- 2 **towar wadliwy;**
- 3 **błędy w realizacji zamówienia.**

Dla każdego rodzaju reklamacji stosowane są inne zasady postępowania.

3 Uszkodzenia transportowe

Uszkodzenia transportowe mają miejsce wówczas, gdy opakowanie dostarczonej paczki/palety zostało uszkodzone w transporcie. Do tego typu uszkodzeń zaliczają się widoczne rysy, pęknięcia, wgniecenia, dziury i inne defekty np. spowodowane zalaniem wodą lub inną cieczą.

Wyróżniamy dwa główne rodzaje uszkodzeń transportowych: **widoczne** – łatwo zauważalne podczas przyjmowania towaru oraz **ukryte** – uszkodzenia wykryte dopiero po otwarciu paczki.

W każdym przypadku należy ze szczególną starannością dokonać sprawdzenia przychodzącego transportu w obecności kierowcy, by wyeliminować liczbę ukrytych uszkodzeń, które prowadzą do spornych spraw z przewoźnikiem z powodu braku dowodów co do odpowiedzialności przewoźnika w danej sprawie.

Towar powinien być sprawdzony przez nabywcę niezwłocznie po jego otrzymaniu.

3.1 Widoczne uszkodzenia transportowe

Niezwłocznie po stwierdzeniu widocznego uszkodzenia transportowego należy w obecności kuriera sporządzić protokół szkody.

Każdorazowe widoczne uszkodzenie paczki w transporcie powinno być natychmiast zareportowane do firmy Topus [w ciągu 24 godzin od otrzymania przesyłki] na adres rma@topus.pl z uwzględnieniem następujących informacji:

Parafka:

1. Wypełniony **Raport Uszkodzeń Transportowych** (załącznik 2);
2. Zdjęcia szkody;
3. Kopia listu przewozowego wraz z protokołem szkody, **potwierdzone przez kierowcę oraz osobę przyjmującą przesyłkę**:
 - Imię i nazwisko oraz podpis osoby przyjmującej przesyłkę
 - Imię i nazwisko oraz podpis kierowcy
 - Numer rejestracyjny auta transportowego.

3.2 Ukryte uszkodzenia transportowe

Po stwierdzeniu ukrytego uszkodzenia towaru wynikającego z transportu, szkodę należy zgłosić w ciągu 5 dni od otrzymania przesyłki na adres mailowy rma@topus.pl, wraz z poniższymi informacjami:

1. Wypełniony **Raport Uszkodzeń Transportowych** (załącznik 2)
2. Zdjęcia szkody;
3. Kopia listu przewozowego.

4 Towar wadliwy

Towar uznawany jest za wadliwy, jeśli nie spełnia funkcjonalności przewidzianej przez producenta z powodu posiadanej wady. Wady i nieprawidłowości mogą być widoczne lub ukryte. Spadek funkcjonalności na skutek zużycia wynikającego z normalnego użytkowania wykracza poza definicję wady.

Nieprawidłowości wynikające z nieodpowiedniego użytkowania, w tym uszkodzenia mechaniczne, również wykraczają poza definicję wady towaru.

Zasady dotyczące wadliwego towaru:

Towar wadliwy należy zgłosić na adres e-mail rma@topus.pl wraz z wymaganymi dokumentami.

Zgłoszenie reklamacyjne zostanie niezwłocznie rozpatrzone przez firmę Topus tylko w przypadku dostarczenia kompletu danych:

1. Wypełniony **Raport Wadliwego Towaru** (załącznik 3);
2. wydruk raportu błędu oraz kopię wydruku prezentującą wadę.

Parafka:

Po nadaniu numeru sprawy RMA – chyba, że zostało ustalone inaczej - Topus odbierze wadliwy towar od klienta w ciągu 14 dni od zgłoszenia reklamacji w celu weryfikacji i dalszego procesowania. Proces reklamacji rozpoczyna się w momencie dostarczenia wadliwego towaru do magazynu firmy Topus.

Opakowanie reklamowanego towaru musi być oryginalne, pozbawione naklejek, folii czy nieoryginalnego oznakowania.

Etykieta transportowa RMA [załącznik nr 1] musi być przyklejona w widocznym miejscu na paczce ze zwracanym towarem. Paczki i palety nieoznakowane za pomocą etykiety transportowej RMA nie będą przyjmowane ani procesowane.

W przypadku zwrotów dotyczących tonerów i tuszy, uszkodzone towary będą weryfikowane zgodnie z wytycznymi i warunkami gwarancji producenta. Z tego powodu, przewidywany czas rozpatrzenia reklamacji wadliwego towaru może wynieść do 60 dni.

5 Błędy w realizacji zamówienia

Błędy w realizacji zamówienia obejmują błędne dostawy, w których brakuje części zamówionego towaru, są braki lub nadwyżki ilościowe lub dostarczono towary niezamawiane.

Należy to zgłosić na adres mailowy: rma@topus.pl natychmiast, nie później niż w ciągu 5 dni od otrzymania przesyłki, poprzez dostarczenie wypełnionego **Raportu rozbieżności w dostawie** (załącznik 4).

Topus przeprowadzi weryfikację zgłoszenia zaraz po nadaniu numeru RMA. Jeśli raport rozbieżności zostanie zweryfikowany pozytywnie, klient otrzyma niezwłocznie notę korygującą, nie później niż w ciągu 14 dni od zgłoszenia reklamacji.

W przypadku, gdy niniejsze warunki nie mają zastosowania, Topus zastrzega sobie prawo do procesowania raportowanego zwrotu według uznania.

Podpis

Nazwa firmy:

Osoba upoważniona do reprezentowania firmy:

Podpis:

Data:



6 Załącznik 1 – Etykieta Transportowa RMA



Nr RMA:

Nadawca [pieczęć
firmowa]

Adres dostawy:

TOPUS SP. Z O.O. SP.K.

UL. BIERUTOWSKA 55

51-317 WROCŁAW

**PROSIMY UMIEŚCIĆ TĘ ETYKIETĘ W WIDOCZNYM MIEJSCU NA
OPAKOWANIU.**

**UWAGA: PROSIMY NIE NAKLEJAĆ ŻANYCH NAKLEJEK ANI ETYKIET
BEZPOŚREDNIO NA ORYGINALNYCH OPAKOWANIACH!**
