

Zasady rozpatrywania reklamacji w Xella Polska sp. z o.o.

1. Cel procedury

Celem procedury jest zapewnienie terminowego i rzetelnego postępowania reklamacyjnego przy jednoczesnym zagwarantowaniu interesów Klienta oraz Xella Polska sp. z o.o.

2. Przedmiot procedury

Przedmiotem procedury jest określenie zasad i trybu postępowania reklamacyjnego dotyczącego wyrobu wytworzonego przez Xella Polska sp. z o.o.

3. Zakres procedury

Procedura ma zastosowanie w następujących komórkach organizacyjnych:

- Dział Obsługi Klienta,
- Dział Sprzedaży,
- Dział Technicznego Wsparcia Sprzedaży,
- Dział Kontroli Jakości,
- Dział Produkcji,
- Dział Księgowości.

4. Tryb postępowania reklamacyjnego

- 4.1. Zgłoszenie reklamacji – reklamacje na produkty Xella Polska sp. z o.o. winne być zgłaszane przez firmę handlową, w której dokonano zakupu produktów.
- 4.2. Reklamowane wyroby i towary należy zabezpieczyć do czasu rozpatrzenia reklamacji oraz nie powinny zostać wykorzystane zgodnie z przeznaczeniem budowlanym (wmurowane).
- 4.3. Xella Polska sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia materiału podczas transportu i rozładunku organizowanego przez Kupującego we własnym zakresie oraz za uszkodzenia wynikające z wadliwego magazynowania towarów przez Kupującego.
- 4.4. Xella Polska sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za braki ilościowe po dokonaniu odbioru wyrobów zakupionych przez Kupującego. Podpisanie dokumentów odbioru przez osobę do tego upoważnioną przez Kupującego jest równoznaczne z akceptacją ilości i asortymentu odbieranych towarów.
- 4.5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno być **zgłoszone na platformie XeZam w module „Reklamacje”** i musi zawierać następujące informacje:
 - datę zgłoszenia,
 - nazwę Reklamującego,
 - dane miejsca reklamacji i osoby kontaktowej,
 - aktualne miejsce składowania towaru lub placu budowy,
 - przedmiot reklamacji (nazwa i rodzaj wyrobu),
 - numer faktury zakupionego towaru,
 - zakład produkcyjny Xella,
 - powód reklamacji (opis wady),
 - rodzaj transportu dostawy (transport własny, transport Xella),
 - zdjęcia reklamowanego towaru wraz z kopią lub zdjęciem etykiety reklamowanego towaru,
 - proponowany sposób realizacji reklamacji/określenie roszczeń klienta,
 - ewentualne kopie rachunków na usługi związane z użyciem kwestionowanego wyrobu (koszt robocizny, koszty materiałów dodatkowych, itp.).
- 4.6. W razie potrzeby Doradca Serwisowy na zlecenie Działu Obsługi Klienta dokonuje oględzin reklamowanego materiału w miejscu dostawy.
- 4.7. Doradca Serwisowy (lub inny uprawniony przedstawiciel Xella Polska sp. z o.o.) przeprowadza oględziny stanu i ocenia, czy dany wyrób był użyty zgodnie „ze sztuką budowlaną” oraz czy posiada wadę niezależną od klienta.
- 4.8. Z przeprowadzonej analizy i oględzin reklamacyjnych sporządzany jest **„Protokół z Oględzin”**.
- 4.9. W przypadku stwierdzenia takiej potrzeby (np. stwierdzenia iż zgłaszana reklamacja może być zasadna), przedstawiciel Xella Polska sp. z o.o. może pobrać dodatkowo próbkę reklamowanego wyrobu do badań laboratoryjnych przeprowadzanych w Xella Polska sp. z o.o., a Kupujący (Odbiorca) umożliwi Doradcy Serwisowemu lub innemu uprawnionemu przedstawicielowi Xella Polska sp. z o.o. pobranie próbek reklamowanych wyrobów i towarów.
- 4.10. Wypełniony przez Doradcę **„Protokół z Oględzin”** wraz z próbkami przesyłany/dostarczany jest do laboratorium w odpowiednim zakładzie produkcyjnym Xella Polska sp. z o.o.
- 4.11. Pracownik laboratorium po przeprowadzeniu badań laboratoryjnych stwierdza zgodność lub niezgodność reklamowanego produktu z wymaganiami, a swoją opinię przekazuje osobie prowadzącej sprawę reklamacji, od której otrzymał zlecenie wykonania badań laboratoryjnych.
- 4.12. Dyrektor Działu Obsługi klienta na podstawie całości dokumentacji (**„Protokołu z oględzin”, „Zgłoszenia reklamacyjnego”** lub ewentualnie wyników badań laboratoryjnych) podejmuje decyzję o uznaniu bądź odrzuceniu całości lub części roszczenia. Swoją decyzję zamieszcza na formularzu **„Decyzja o sposobie rozpatrzenia reklamacji”**.
- 4.13. Dział Obsługi klienta przesyła **„Decyzję o sposobie rozpatrzenia reklamacji”** do firmy handlowej, Odbiorca (Dystrybutor) powiadamia klienta, który dokonał zakupu reklamowanych produktów o zaproponowanym sposobie rozpatrzenia reklamacji.
- 4.14. W przypadku złożenia odwołania, decyzję co do sposobu dalszego postępowania podejmuje Dyrektor Działu Obsługi Klienta w konsultacji z Regionalnym Dyrektorem Sprzedaży.