

NOWA PROCEDURA REKLAMACYJNA

Szanowni Państwo,

w związku ze zmianą lokalizacji magazynu firmy ASSA ABLOY Poland Sp z o.o., pragniemy usprawnić proces przebiegu reklamacji. Poniżej przesyłam nową procedurę reklamacyjną, która po zmianach będzie obligatoryjna, a jej nieprzestrzeganie może skutkować dłuższym czasem rozpatrywania reklamacji, lub odesłaniem towaru bez rozpatrzenia reklamacji.

Kroki, które należy podjąć podczas składania reklamacji, przy zachowaniu poniższej kolejności:

1. Klient, zgłaszający reklamację zobowiązany jest prawidłowo wypełnić **FORMULARZ REKLAMACJI** (załącznik nr1) uzupełniając następujące informacje:
 - Nazwa firmy;
 - Dane adresowe zgłaszającego (adres e-mail, telefon);
 - Nazwa produktu, kod produktu, ilość oraz opis usterki;
 - Nr faktury zakupu w AAPL, w przypadku reklamacji ilościowej – nr WZ

Załączony formularz jest dokumentem aktywnym, oznacza to, że zaleca się jego wypełnianie w wersji elektronicznej, następnie wydrukowanie, podpisanie i przesłanie skanu. Pola oznaczone jako czerwone, są polami obowiązkowymi. Formularz z nieuzupełnionymi polami obowiązkowymi nie będzie rozpatrywany,

2. Rejestracja reklamacji w systemie, przez pracownika ASSA ABLOY Poland Sp z o.o.
3. Przesłanie na adres e-mail klienta potwierdzenia zarejestrowania reklamacji wraz z nadanym przez AAPL nr reklamacji oraz ze wskazanym adresem wysyłki reklamowanego towaru,
4. Opisanie, w widocznym miejscu, paczki z reklamowanym towarem, nr reklamacji nadanym przez AAPL oraz wysyłka, przez klienta, reklamowanego towaru na adres wskazany przez pracownika AAPL,
Brak nr reklamacji na paczce będzie skutkował brakiem odbioru przesyłki od kuriera.
5. Potwierdzenie otrzymania paczki przez pracownika AAPL.
6. Przesłanie decyzji na temat reklamacji przez AAPL.
7. W przypadku uznania reklamacji wysyłka naprawionego lub nowego produktu do klienta.

We wszystkich kwestiach, które nie są uregulowane w powyższej procedurze, obowiązują Ogólne Warunki Sprzedaży ASSA ABLOY Poland Sp z o.o.

Powyższa procedura pozwoli nam ustandaryzować przebieg procesu reklamacji oraz znacznie poprawić jakość obsługi.

W przypadku wątpliwości prosimy o kontakt z:

Paulina Bogusz

Specjalista ds. Jakości

e-mail: Paulina.Bogusz@assaabloy.com

tel: +48 785 296 960

Klaudia Szczypek

Menedżer ds. Kontroli Jakości

e-mail: klaudia.szczypek@assaabloy.com

tel: +48 733 555 932

Z poważaniem

ASSA ABLOY Poland Sp. z o.o.
Dyrektor Zarządzający
Członek Zarządu


Joanna Skalbaniok

Klaudia Szczypek


Menedżer ds. Kontroli Jakości