



## **STS-Berg Sp. z o.o.**

33-300 Nowy Sącz, Polska, ul. Jana Pawła II 26

tel: +48/18/4400492 fax:+48/18/4400494

### **Procedura składania reklamacji w STS-Berg Sp. z o. o.**

1. Dostawca STS-Berg Sp. z o. o. zobowiązuje się do dostarczenia produktów o właściwej jakości oraz asortymencie i ilości adekwatnej do złożonego przez odbiorcę zamówienia.
2. Odbiorca zobowiązany jest do składowania i stosowania produktów zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami dokumentacji technicznej wyrobu.
3. W każdym przypadku zgłaszania reklamacji odbiorca powinien wypełnić i przekazać do STS-Berg załącznik nr 1 do zgłoszenia reklamacyjnego.
4. W przypadku reklamacji ilościowej, stwierdzone niezgodności w dostawie należy zgłosić niezwłocznie (najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych) telefonicznie, bądź mailowo do biura / opiekuna w STS-Berg. Po potwierdzeniu w STS-Berg braków ilościowych lub niezgodności pozycji towarowych STS-Berg wystawi dokument korygujący lub dostarczy / wymieni brakujący towar na własny koszt.
5. W przypadku reklamacji jakościowej ewentualne wady jakościowe towaru należy zgłosić niezwłocznie od momentu ich stwierdzenia (najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych). Jeżeli reklamacja dotyczy koloru produktu, należy dodatkowo wypełnić załącznik nr 2 do zgłoszenia reklamacyjnego.
6. Odbiorca zobowiązany jest do przekazania wadliwego towaru, bądź jego próbki do STS-Berg wraz z podaniem nazwy wyrobu, numeru partii, daty produkcji, daty otrzymania dostawy i szczegółowym opisem wadliwości produktu z podanym sposobem jego stosowania wg karty technicznej wyrobu.
7. Dostawca zobowiązany jest przyjąć produkt do analizy technicznej w celu sprawdzenia zasadności reklamacji. Tym samym próbka przesłanego przez odbiorcę produktu zostanie poddana ocenie przez Kierownika Działu Technicznego STS-Berg w ciągu 14 dni kalendarzowych.
8. W przypadku potwierdzenia zgłoszonej wady jakościowej STS-Berg pokrywa koszty odbioru wadliwego towaru od klienta oraz dostarczenia produktu na wymianę w równoważnej ilości i o prawidłowych charakterystykach jakościowych (bądź wystawia dokument korygujący).
9. Jeżeli reklamacja jakościowa zostanie uznana jako nieuzasadniona, produkt podlegający reklamacji zostanie odesłany do klienta. Koszty spedycji do STS-Berg i ponownego odesłania towaru ponosi wówczas odbiorca.
10. W przypadku reklamacji z tytułu niewłaściwego dostarczenia / uszkodzenia produktów w transporcie, reklamacja zostanie uznana wyłącznie, jeżeli w dniu odbioru został spisany protokół szkody z dokładnym wskazaniem rodzaju uszkodzenia, ilości i asortymentu uszkodzonego towaru, zastosowanych zabezpieczeń. STS-Berg dostarczy wówczas niezwłocznie towar na wymianę, w ilości zgodnej z protokołem szkody (bądź wystawi dokument korygujący).