

Ogólne zasady obsługi reklamacji towarów zakupionych w firmie Tega Baby.

Zasady składania reklamacji definiują postępowanie nabywcy oraz firmy TEGA BABY w przypadku, gdy pomimo wszelkich starań dokonanych przez sprzedającego w dążeniu do zachowania najwyższej jakości

pojawi się po stronie nabywcy uzasadniony powód do zgłoszenia reklamacji.

Podstawowe warunki reklamacji:

1. Reklamacje ilościowe towaru dostarczonego przez firmy przewozowe lub kurierskie należy zgłaszać do 48h od daty dostawy. Reklamacje zgłoszone po upływie tego terminu nie będą rozpatrywane.
2. Reklamacje ilościowe dostarczanego towaru przez transport własny firmy Tega należy zgłaszać bezpośrednio kierowcy w trakcie odbioru towaru na magazyn(zgodnie z fakturą lub specyfikacją towarową). Reklamacje zgłaszane w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane.
3. Na przesłanie na nasz koszt uszkodzonych towarów zgodę musi wyrazić Specjalista ds. Kontroli Jakości.
4. Wszelkie uszkodzenia mechaniczne tzw. usuwalne wady, które można usunąć poprzez wymianę elementów składowych, nie zmieniając przy tym wyglądu, funkcji oraz jakości towaru firma TEGA BABY ma obowiązek usunąć po rozpatrzeniu reklamacji. O naprawie decyduje Specjalista ds. Kontroli Jakości bądź uprawniony do tego pracownik, który uzgodni termin dostania elementów wymiennych.
Nabywca ponosi koszt wymienionych w czasie postępowania reklamacyjnego części, elementów, które uległy uszkodzeniu z przyczyn leżących po stronie nabywcy, a których wymiana była konieczna dla sprawnego funkcjonowania produktu.
5. Wszelkie widoczne uszkodzenia towaru lub opakowania zbiorczego wynikłe podczas transportu za pośrednictwem firm kurierskich oraz transportu firmy Tega (uszkodzony karton, paleta, opakowanie jednostkowe, zerwana lub uszkodzona taśma zabezpieczająca) należy zgłaszać (z dokładnym opisem zaistniałego uszkodzenia) w stosownym protokole reklamacyjnym.
Dodatkowo uszkodzenia należy dokumentować za pomocą zdjęć. W przypadku zaistniałych wątpliwości należy kontaktować się bezpośrednio z firmą TEGA. Nie zastosowanie się do tych zasad będzie skutkowało nie uznaniem reklamacji.
6. Firma TEGA BABY zastrzega sobie możliwość nie zaakceptowania reklamacji pochodzących bezpośrednio od klienta, noszących ślady użytkowania lub wcześniejszej wysyłki tj. klej, taśma itp.
7. Nabywca zgłasza reklamację w siedzibie firmy TEGA BABY, 38-500 Sanok, ul. Kiczury 12, w formie poczty elektronicznej (e-mail) na stosownym protokole zawsze wpisując numer faktury której dotyczy reklamacja. W przypadku wątpliwości należy kontaktować się bezpośrednio z firmą TEGA BABY.
8. W przypadku ustalenia w toku postępowania reklamacyjnego, jeśli zgłoszenie reklamacyjne było nieuzasadnione, firma TEGA BABY ma prawo obciążyć nabywcę kosztami związanymi z jej realizacją.

Osoba kontaktowa, odpowiedzialna za prawidłowy przebieg obsługi reklamacji – Specjalista ds. Logistyki i Reklamacji Pan Patryk Garko, Tel. +48 667170611, e-mail: reklamacje@tega.com.pl