

1. Cel

Celem niniejszego dokumentu jest opisanie wszystkich czynności związanych z postępowaniem w przypadku wystąpienia niezgodności w dostawie lub stwierdzenia wady w sprzedanym przez Zehnder Polska Sp. z o.o. Produkcie.

2. Podstawowe pojęcia:

Klient – odbiorca końcowy, który nabył Produkty od Partnera Handlowego.

Partner Handlowy – podmiot związany z firmą Zehnder Polska Sp. z o.o. umową handlową, niebędący konsumentem w rozumieniu kodeksu cywilnego.

Partner Serwisowy – podmiot, z którym Zehnder Polska Sp. z o.o. posiada zawartą umowę serwisową dotyczącą Produktów. Wykaz Partnerów Serwisowych jest dostępny na stronie internetowej: www.zehnder.pl

Produkt/Produkty – w skład asortymentu wchodzi grzejniki, urządzenia wentylacyjne wraz systemem dystrybucji oraz wodne promienniki sufitowe.

Przedstawiciel handlowy – pracownik firmy Zehnder Polska Sp. z o.o. działający w określonym regionie Polski

Zamawiający – podmiot nie związany z firmą Zehnder Polska Sp. z o.o. umową handlową

Zehnder Polska Sp. z o.o./ Gwarant – jednostka handlowa Zehnder Group działająca na terenie Polski.

3. Opis postępowania:

- Zgłoszenie reklamacyjne powinno być złożone na formularzu reklamacyjnym, dostępnym na stronie firmy Zehnder Polska Sp. z o.o. tj. www.zehnder.pl
- Oprócz wymaganych informacji w formularzu reklamacyjnym należy dołączyć dokumentację zdjęciową lub nagranie występującej wady/usterki Produktu a w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego dotyczącego systemu wentylacyjnego – także prawidłowo sporządzony i podpisany protokół uruchomienia oraz protokół regulacji.
- Zgłoszenie wraz z kompletem dokumentów można złożyć za pośrednictwem Partnera Handlowego lub bezpośrednio w firmie Zehnder Polska Sp. z o.o. na adres reklamacje@zehnder.pl

- W przypadku niekompletnego zgłoszenia, reklamacja zostaje zwrócona z prośbą o jej uzupełnienie, a rozpatrzenie jej następuje dopiero po uzupełnieniu brakujących danych. Brak dostarczenia któregoś z ww. dokumentów upoważnia Zehnder Polska Sp. z o.o. do odmowy przyjęcia zgłaszanej reklamacji.
- Po otrzymaniu kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego rozpoczyna się bieg rozpatrywania reklamacji, a decyzja dotycząca jej akceptacji lub odrzucenia wydawana jest w formie pisemnej w terminie miesiąca. Zehnder Polska Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo oględzin reklamowanego Produktu delegując pracownika firmy lub Partnera Serwisowego.
- W sytuacji, gdy Zehnder Polska Sp. z o.o. zażąda zwrotu wadliwego produktu do ekspertyzy, Partner Handlowy zobowiązany jest do jego niezwłocznego przekazania na koszt Gwaranta. Partner Handlowy lub Zamawiający jest zobowiązany przygotować i zabezpieczyć Produkt na czas transportu do Gwaranta.
- Po wydaniu przez Zehnder Polska Sp. z o.o. decyzji o uwzględnieniu reklamacji, Partner Handlowy lub Zamawiający lub/i Klient jest informowany o czasie wymaganej naprawy lub w przypadku wymiany o przewidywanym terminie dostawy nowego Produktu. Gwarant zobowiązuje się do niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie trzech miesięcy, usunięcia wad ujawnionych w okresie gwarancji. Termin ten może ulec wydłużeniu, po uprzednim poinformowaniu przez Gwaranta o okolicznościach wpływających na takie wydłużenie terminu, w tym w szczególności braki w dostępie do materiałów, czas produkcji Produktu, ograniczona dostępność Partnerów Serwisowych i wskazaniu przewidywanego terminu usunięcia wad, przy czym tak wskazany termin może ulec kolejnemu wydłużeniu.
- W przypadku, gdy naprawa reklamowanego Produktu jest niemożliwa a Produkt został wycofany z oferty, Zehnder Polska Sp. z o.o. może zaproponować Klientowi Produkt o parametrach odpowiadających reklamowanemu Produktowi lub zwrot jego wartości.