



PROFITOR Kazimierz Charzewski
03-016 Warszawa, ul. Ciupagi 15
tel. 22 814-17-23
e-mail: handel@profitor.pl

PROCEDURA REKLAMACYJNA

Każdy Klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących towarów sprzedawanych przez firmę PROFITOR Kazimierz Charzewski.

Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

Przebieg procesu reklamacji:

1. Przyjęcie reklamacji przesłanej przez klienta na wypełnionym formularzu za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres handel@profitor.pl.
Procedura reklamacyjna i formularz reklamacyjny dostępne są na stronie www.profitor.pl w zakładce „do pobrania”.
2. Rejestracja reklamacji i nadanie jej numeru.
3. Przeanalizowanie reklamacji pod względem formalnym:
 - a) Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej lub
 - b) Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych.
4. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym:
 - a) Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia lub
 - b) Nieuznanie reklamacji.
5. Ustalenie propozycji rekompensaty i przedstawienie jej klientowi:
 - a) Akceptacja przez klienta propozycji rekompensaty i zamknięcie procesu reklamacyjnego.
6. Kontakt z klientem w celu osiągnięcia porozumienia w kwestii ustalonej propozycji rekompensaty.
7. Zamknięcie procesu reklamacji.
8. Podjęcie działań korygujących.

Zasady udzielania gwarancji:

Firma PROFITOR Kazimierz Charzewski udziela nabywcy gwarancji na zakupione towary na okres 24 miesięcy od daty sprzedaży.

Wyjątek stanowią przewody do gazu typu e-GAZ i MH-PROFIGAS, zgodne z normą EN 14800, na które gwarancja wynosi 10 lat.

Gwarancja nie obejmuje:

- a) wad powstałych wskutek niewłaściwego montażu,
- b) wad powstałych wskutek uszkodzeń mechanicznych produktów.

Uprasza się osoby przyjmujące reklamację o sprawdzenie czy towar nie nosi śladów uszkodzeń zewnętrznych.

Zasady rozpatrywania reklamacji:

1. Podstawą rozpatrzenia reklamacji jest otrzymanie wypełnionego formularza reklamacyjnego, dowodu zakupu towaru oraz uzupełnionej karty gwarancyjnej (jeżeli jest wymagana).
2. Uzupełniona karta gwarancyjna wymagana jest dla wszystkich typów przewodów do gazu.

Przewody do gazu posiadają zawsze kartę gwarancyjną, gdzie wymagane jest poświadczenie wykonania podłączenia przez uprawnionego instalatora, z podaniem imienia, nazwiska i numeru świadectwa kwalifikacyjnego instalatora. Tylko przewody z tak wypełnioną kartą gwarancyjną będą podlegały procedurze reklamacyjnej. Stanowi to gwarancję, że montaż (zgodnie z obowiązującymi przepisami) był wykonany w sposób fachowy, a zgłoszona niezgodność towaru jest prawdopodobna.

Firma PROFITOR zobowiązuje się odpowiedzieć na reklamację w okresie 7 dni roboczych, tak aby umożliwić reklamującemu wywiązanie się z 14 dniowego terminu rozpatrzenia zgłoszenia.

Osobą odpowiedzialną ze strony firmy PROFITOR jest Pełnomocnik ds. Zarządzania Jakością – Radosław Klah.

Warszawa, 02.01.2020