

### **PROCEDURA REKLAMACYJNA PRODUKTÓW**

Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji z tytułu wadliwego produktu. Oferowane przez **WIALAN** Produkty są nowe. W przypadku niezgodności Produktu z umową sprzedaży, klient ma prawo oczekiwać usunięcia wady lub wymiany Produktu na wolny od wad.

Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie dostarczonego Produktu, zanim dokona jego przyjęcia. Ponadto Klient musi zweryfikować zgodność zawartości przesyłki pod względem ilościowym i jakościowym.

Metody zgłoszenia reklamacji:

1. interaktywny formularz na platformie B2F WIALAN – [www.b2f.wialan.com.pl](http://www.b2f.wialan.com.pl), Panel Klienta – Zakładka Reklamacje, → NAJSZYBSZA METODA
2. mailowo: [reklamacje@wialan.com.pl](mailto:reklamacje@wialan.com.pl),
3. telefonicznie: +48 (14) 629 30 70, 667155520, 605610169.

Różnice w procesie zgłaszania reklamacji wynikające z metody dostawy:

- a) KURIER – jeśli przesyłka nosi ślady przepakowania (nie posiada firmowych taśm pakowych), uszkodzenia lub ubytku widocznego na zewnątrz podczas odbioru, należy sfotografować ją przed odpakowaniem oraz sporządzić protokół szkody z osobą dostarczającą przesyłkę (Kurier). Następnie Klient rozpoczyna proces reklamacyjny. W przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia, które nie było widoczne na zewnątrz podczas odbioru, Klient powinien sporządzić protokół szkody zgodnie z punktem A.5., po czym rozpocząć proces reklamacji.
- b) TRANSPORT WIALAN – w przypadku uszkodzenia lub ubytku Produktu, Klient rozpoczyna procedurę reklamacyjną.

#### **A. Reklamacja i Procedura Reklamacji:**

A.1. Podstawowy czas zgłoszenia reklamacji to 48 godzin (2 dni robocze) od momentu dostarczenia przesyłki do Klienta.

A.2. Przystępując do wypełnienia formularza reklamacji należy wskazać dokument (faktura) na którym znajduje się reklamowany Produkt, następnie podać:

- nazwę Produktu,
- ilość,
- powód,
- proponowane rozwiązanie,
- opis okoliczności szkody.

W przypadku uszkodzeń lub wad Produktu do formularza reklamacyjnego należy dołączyć załącznik w formie zdjęcia. Jeżeli reklamacja złożona przez Klienta jest nieuzasadniona lub Klient wprowadził w błąd podając błędne informacje lub reklamując Produkt nie zamawiany w **WIALAN**, wówczas poniesie wszystkie koszty związane z reklamacją.

**WIALAN** nie ma obowiązku przyjmowania reklamacji niekompletnych lub złożonych po terminie.

A.3. Czas na rozpatrzenie reklamacji to 14 dni roboczych od momentu otrzymania Produktu z kompletem dokumentów wskazanych w A.2. Reklamacja zostanie rozpatrzona licząc od dnia terminowego otrzymania przez **WIALAN** prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego wraz z kompletem dokumentów. Jeżeli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Sprzedawca w tym terminie powiadomi osobę składającą reklamację o przyczynach opóźnienia, a także przewidywanym, niezbędnym terminie rozpatrzenia reklamacji. Jeśli rozpatrzenie reklamacji będzie wymagało, aby **WIALAN** skorzystał z usług GWARANTA, czas wykonania tych usług nie będzie wliczany do czasu rozpoznania reklamacji.

A.4. Rodzaje reklamacji:

- Reklamacje ilościowe – różnice w ilości pomiędzy dokumentem sprzedaży (faktura) a otrzymanym Produktem należy zgłosić poprzez interaktywny formularz na Platformie B2F WIALAN - [www.B2F.wialan.com.pl](http://www.B2F.wialan.com.pl) w terminie nie przekraczającym 48 godzin (2 dni robocze) od daty otrzymania Produktu/przesyłki. Dział REKLAMACJI na podstawie dostępnych narzędzi, podejmuje wstępną decyzję o zasadności reklamacji. Jeżeli reklamacja zostanie uznana, **WIALAN** dośle brakujący Produkt do klienta lub zostanie dołożony przy kolejnej dostawie do Klienta, ewentualnie zostanie wystawiona faktura korygująca anulująca sprzedaż niedostarczonych Produktów (w takim wypadku zostaną Klientowi zwrócone środki w wysokości różnicy ceny za niedostarczone Produkty).
- Reklamacje jakościowe – w przypadku uszkodzeń lub wad Produktu oprócz pełnej dokumentacji wskazane jest również załączenie dokumentacji zdjęciowej. Uszkodzenia lub wady stwierdzone po otrzymaniu Produktu należy zgłosić poprzez interaktywny formularz na platformie B2F WIALAN - [www.B2F.wialan.com.pl](http://www.B2F.wialan.com.pl) w terminie nie przekraczającym 48 godzin (2 dni robocze) od daty otrzymania przesyłki. W kolejnym kroku Dział REKLAMACJI, podejmuje wstępną decyzję o zasadności złożonej reklamacji. Jeżeli reklamacja zostanie uznana za zasadną, **WIALAN** wymieni uszkodzony Produkt lub w przypadku innych ustaleń z Klientem podejmie stosowne działania.
- Reklamacje wartościowe – błędy w cenach, w stawkach podatku, w terminach płatności są traktowane jako wnioski o korektę dokumentu księgowego. Reklamacje w tym zakresie należy zgłosić do OPIEKUNA KLIENTA (Handlowca) telefonicznie lub mailowo, telefonicznie pod numerem: +48 (14) 629 30 70, 661773307, 697630138 lub elektronicznie - [B2F@wialan.com.pl](mailto:B2F@wialan.com.pl) w terminie nie przekraczającym 48 godzin (2 dni robocze) od daty wystawienia dokumentu księgowego. Zgłoszenie powinno zawierać informacje dotyczące przyczyny reklamacji wraz ze wskazaniem numeru faktury oraz pozycji zawierającej błąd. **WIALAN** w oparciu o zweryfikowane zgłoszenie wystawia stosowną korektę w terminie do 48 godzin (2 dni robocze) od daty wpływu zgłoszenia reklamacji. W przypadku błędów merytorycznych Klient zostaje poinformowany o przyczynie odrzucenia wniosku.

A.5. Reklamacja Kurier (zewnętrzny operator logistyczny) – w przypadku uszkodzenia przesyłki dostarczanej za pośrednictwem zewnętrznych operatorów logistycznych, Klient ma prawo do złożenia reklamacji w terminie nie przekraczającym 48 godzin (2 dni robocze). Jeżeli przesyłka nosi ślady uszkodzenia/przepakowania lub innej niepożądanego ingerencji należy sfotografować przed odpakowaniem przesyłki oraz sporządzić protokół szkody z kierowcą dostarczającym przesyłkę (Kurier). Jeżeli paczka zostanie odebrana bez zewnętrznych uszkodzeń, a po otwarciu okaże się, że znajdujące się w niej Produkty nie nadają do sprzedaży lub opakowania są uszkodzone należy sporządzić protokół w obecności Kuriera.

Protokół szkody powinien zawierać:

- nazwę i ilość uszkodzonego Produktu,
- rodzaj szkody (ubytek, wgniecenie, rozdarcie itp.),
- przyczyny i opis szkody,
- numer listu przewozowego,
- datę i podpis.

Uszkodzony Produkt należy sfotografować tak aby zobrazować rozmiar szkody. Sporządzoną dokumentację wraz ze zdjęciami należy przesłać za pośrednictwem platformy B2F WIALAN [www.B2F.wialan.com.pl](http://www.B2F.wialan.com.pl) Panel Klienta – Zakładka Reklamacje. W zgłoszeniu Klient jest zobowiązany uwzględnić roszczenia w związku z uszkodzeniem (wymiana/korekta wartościowa/korekta ilościowa). Od momentu wydania Produktu przez **WIALAN** do transportu, wszelkie korzyści i ryzyko związane z Produktem przechodzą na Klienta, włączając w to niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. **WIALAN** nie bierze odpowiedzialności za jakiegokolwiek utraty, uszkodzenia lub opóźnienia w przewozie przesyłki od momentu przyjęcia jej do transportu aż do momentu dostarczenia Klientowi.

Czas rozpatrywania reklamacji po stronie przewoźnika (Kuriera) wynosi 30 dni od momentu, gdy reklamacja została złożona poprawnie i jest kompletna.

- A.6. Kontakt z Klientem – w każdej sytuacji zgłoszenia reklamacyjnego Dział REKLAMACJI lub inny wskazany Pracownik **WIALAN** podejmie kontakt zwrotny ze zgłaszającym reklamację w celu ustalenia trybu postępowania podczas jej rozpatrywania. Klient zgłaszający reklamację zobowiązany jest do stosowania się do wskazówek czy też zaleceń, co stanowi warunek zachowania uprawnień reklamacyjnych.
- A.7. Dane osobowe i poufność – w tym zakresie znajdują się postanowienia polityki prywatności **WIALAN** dostępne na <https://B2F.wialan.com.pl/polityka-prywatnosci>.
- A.8. **WIALAN** zastrzega sobie prawo do indywidualnego określenia terminu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, co może mieć miejsce zwłaszcza w wypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od **WIALAN**, a mających wpływ na możliwość dochowania terminu określonego powyżej. Zawsze i niezależnie **WIALAN** informuje swoich Klientów o takiej zmianie czy przewidywanym opóźnieniu.
- A.9. Uznanie reklamacji – **WIALAN** informuje w sposób wyraźny o uznaniu, procedowaniu lub odrzuceniu reklamacji za pomocą platformy B2F – Zakładka Reklamacja.

## **B. Zwrot Produktu – Odstąpienie od umowy**

Zwrot Produktu jest możliwy wyłącznie, gdy **WIALAN** wyrazi na to zgodę. Produkt powinien zostać zgłoszony w terminie nie przekraczającym 48 godzin (2 dni robocze) od daty dostarczenia. Klient po uzyskaniu zgody na zwrot Produktu jest zobowiązany w ciągu 5 dni roboczych dostarczyć Produkt we własnym zakresie, na własny koszt lub poprzez Transport **WIALAN** wynikający z relacji biznesowych z Klientem po wcześniejszym ustaleniu z OPIEKUNEM KLIENTA (Handlowcem).

Zwrot Produktu nie będzie możliwy m.in. w odniesieniu do umowy:

- w której przedmiotem świadczenia jest Produkt, który został użyty,
- w której przedmiotem świadczenia jest Produkt ulegający szybkiemu zepsuciu lub mający krótki termin przydatności do użycia,

- w której przedmiotem świadczenia jest Produkt, który po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli zostało otwarte po dostarczeniu,
- w której przedmiotem świadczenia jest Produkt pod zamówienie,
- w której przedmiotem świadczenia jest Produkt objęty promocją, pochodzący z zamówienia, na które został naliczony rabat. W niektórych przypadkach Sprzedawca może zgodzić się na zwrot Produktu promocyjnego powiększając o kwotę przyznanego rabatu bądź o różnicę między ceną regularną, a promocyjną.

Jeżeli Klient nie dostarczy zwracanego Produktu w terminie 5 dni roboczych pod wskazany poniżej adres, zgłoszony zwrot uważa się za nie ważny i zostaje automatycznie anulowany. Klient traci możliwość ponownego zgłoszenia zwrotu w ramach tego samego zamówienia. Każda zmiana sposobu lub terminu dostawy przez Klienta powinna niezwłocznie zostać zgłoszona poprzez platformę B2F [www.B2F.wialan.com.pl](http://www.B2F.wialan.com.pl) Zakładka - Kontakt z Obsługą Klienta lub na adres [reklamacje@wialan.com.pl](mailto:reklamacje@wialan.com.pl) wskazując w tytule numer RMA (numer zgłoszenia) oraz dane Klienta.

### **WIALAN Langer i Wiatr Sp.j.**

Dział Reklamacji

Ul. Hodowlana 9

33-100 Tarnów

Tel. (14) 629 30 70

W przypadku zwrotu Produktu, wszelkie koszty związane ze zwrotem Produktu ponosi Klient. W przypadku braku awizacji zwrot nie zostaje przyjęty. Zwroty wysyłane za pobraniem nie są przyjmowane. Zwracany Produkt nie może być dostarczony luzem i musi znajdować się w opakowaniu umożliwiającym bezproblemowy rozładunek np. karton lub paleta.

### **C. Gwarancja**

**WIALAN** zapewnia, że dostarczone Produkty spełniają wymagania odnośnie dopuszczenia do obrotu handlowego. Wyłącznym gwarantem na Produkty dostarczone przez **WIALAN**, a nie będące produktami **WIALAN** jest ich producent.

Produkty prezentowane na Platformie B2F WIALAN mogą być objęte gwarancją producenta.

W każdym przypadku do zachowania uprawnień z gwarancji wymagana jest eksploatacja Produktu zgodna z jego przeznaczeniem i z wytycznymi Producenta. Gwarancja nie obejmuje obowiązku rozpatrywania zgłoszeń niekompletnych lub złożonych nieterminowo.