
PROCEDURA REKLAMACJI

1. Klient składa reklamacje niezwłocznie po ich wystąpieniu w jednostce handlowej, w której nabył produkt. W przypadku likwidacji jednostki handlowej w trakcie okresu gwarancyjnego zgłoszenia przyjmuje AYALA S.A.
2. Dział Obsługi Klienta niezwłocznie potwierdzi przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia, po czym w terminie do 14 dni powiadomi o wyniku i sposobie jej rozpatrzenia jednostkę zgłaszającą reklamacje.

Reklamacje dostaw

1. Reklamacje dostaw dotyczą wszelkich nieprawidłowości związanych z dostawą towarów, a w szczególności: niezgodnością z potwierdzonym zamówieniem, stanem opakowań, błędnie wystawioną fakturą, wadą towaru ujawnioną niezwłocznie po dostawie itp.
 - a) W przypadku reklamacji wady ujawnionej niezwłocznie po dostawie koszty logistyczne obsługi reklamacji ponosi Sprzedający.
2. AYALA S.A. będzie każdorazowo badała przyczynę ewentualnej reklamacji czyniąc starania o wyeliminowanie jej źródła, a w przypadku wątpliwości działała zawsze w interesie Zamawiającego.
3. Zamawiający zgodnie z §2.8 oraz §2.9 Ogólnych Warunków Sprzedaży AYALA S.A. ma obowiązek potwierdzenia odbioru przesyłki oraz starannego sprawdzenia jej stanu niezwłocznie po jej otrzymaniu w obecności kuriera. Wszelkie ubytki lub uszkodzenia towaru muszą być stwierdzone protokolarnie i odnotowane na dokumencie przewozowym w dniu dostawy.
4. AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za zaginione bądź uszkodzone produkty dostarczone Klientowi, jeśli fakt zaginięcia bądź uszkodzenia produktu nie zostanie zgłoszony AYALA S.A. w formie pisemnej wraz z podpisem Przewoźnika w dniu odbioru dostawy.
5. AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z uszkodzenia w trakcie rozładunku, ze złego sposobu składowania, nieprawidłowego sposobu transportowania u Odbiorcy oraz innych zdarzeń mogących mieć negatywny wpływ na dostarczony towar.

Reklamacje jakościowe

- a) Reklamacje jakościowe dotyczą wszelkich wątpliwości związanych z parametrami jakościowymi dostarczonych produktów.
- b) Szczegółowe informacje dotyczące reklamacji jakościowych zawierają **Warunki Gwarancji** – Załącznik nr 2. do Ogólnych Warunków Sprzedaży (dostępny na stronie: www.ayala.com.pl)
- c) Reklamacje należy zgłosić pisemnie lub w wiadomości e-mail wypełniając, dołączając dokument zakupu (paragon, faktura VAT) i kartę gwarancyjną, jeżeli była wystawiona.
- d) Dział Obsługi Klienta poinformuje Odbiorcę o trybie i sposobie rozpatrzenia reklamacji jakościowej. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym terminie.

-
- e) AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wady lub koszty powstałe wskutek zastosowania produktu niezgodnie z warunkami jego użytkowania.
 - f) Koszty dostarczenia produktu reklamowanego do serwisu ponosi Reklamujący. AYALA S.A. nie przyjmuje przesyłek za pobraniem. W przypadku towarów o dużych gabarytach, których sposób dostarczenia do serwisu jest utrudniony, AYALA S.A. indywidualnie ustala ich ewentualny sposób dostarczenia i naprawy.
 - g) Kupujący jest zobowiązany zachować opakowania na okres gwarancji.
 - h) Jeżeli reklamacja okaże się nieuzasadniona, zostanie naliczona opłata za wezwanie serwisanta. Dodatkowo klient zostanie obciążony kosztem dojazdu serwisanta oraz opłatą za ekspertyzę.