

sikla

**TOGETHER
WE BUILD.**

siklasicher.

**Proces zwrotu
towarów dla
klientów Sikla Polska**



+48 75 64 59 100
biuro@sikla.pl
www.sikla.pl

1. Odstąpienie od zamówienia i akceptacja zwrotu towaru

- 1.1. Rezygnacja z zamówienia, odstąpienie od niego bądź zwrot towaru zamówionego i dostarczonego (niewynikający z reklamacji) wymaga każdorazowo uzyskania uprzedniej zgody Sprzedającego wyrażonej w formie mailowej lub pisemnej, pod rygorem nieważności.
- 1.2. Decyzję o akceptacji zwrotu podejmuje osoba uprawniona przez Sprzedającego – Kierownika Działu Obsługi Klienta. W przypadku rozbieżności lub sporów, ostateczną decyzję podejmuje Kierownik Działu Technicznego.

2. Termin i zasady zgłoszenia zwrotu

- 2.1. Zgłoszenie chęci zwrotu towaru musi nastąpić nie później niż w ciągu 40 dni roboczych od daty jego dostarczenia. Po tym terminie Sprzedający nie będzie przyjmował zwrotów, o ile inaczej nie stanowią indywidualne ustalenia (np. umowy, porozumienia).
- 2.2. Po upływie terminu wskazanego w pkt 2.1., zwroty mogą zostać przyjęte wyłącznie na podstawie odrębnych ustaleń między Klientem a Sprzedającym i w formie pisemnej lub dokumentowanej, pod rygorem nieważności.

3. Rejestracja zwrotu i uruchomienie procedury

- 3.1. Po otrzymaniu informacji i zarejestrowaniu zwrotu w systemie Sprzedającego, Kierownik Działu Obsługi Klienta podejmie decyzję o rozpoczęciu procesu zwrotu.
- 3.2. Sprzedający informuje Klienta o przyjęciu zgłoszenia nie później niż w terminie 5 dni roboczych od dnia rejestracji w systemie.
- 3.3. Zgoda na realizację zwrotu jest ważna przez 10 dni roboczych od daty jej wydania. W tym czasie Klient zobowiązany jest dostarczyć zwracany towar do Sprzedającego w ustalonej liczbie i w sposób uzgodniony lub uzgodnić ze Sprzedającym sposób i termin odbioru zwracanego towaru.

4. Ocena stanu zwracanego towaru

- 4.1. W ciągu 5 dni roboczych od dnia dostarczenia towaru do Sprzedającego dokonuje on oceny stanu towaru. Na tej podstawie podejmuje decyzję o zaakceptowaniu zwrotu w całości albo w części – w zależności od stanu fizycznego i kompletności.
- 4.2. W przypadku stwierdzenia różnic ilościowych lub niezgodności jakościowych, Sprzedający przekazuje taką informację Klientowi.
- 4.3. W razie odrzucenia zwrotu w całości albo w części, a tym samym powstania sporu, Sprzedający zobowiązuje się przekazać raport z kontroli przyjęcia towaru (opracowany przez Dział Jakości) niezwłocznie po zgłoszeniu zastrzeżeń przez Klienta.
- 4.4. Klient ma 3 dni robocze od momentu otrzymania raportu na odniesienie się do zawartych w nim informacji. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację stanowiska Sprzedającego i rezygnację z dalszych roszczeń w tym zakresie.

5. Rozliczenie zwrotu i towar niezaakceptowany

- 5.1. Po zaakceptowaniu zwrotu przez Sprzedającego (w całości albo w części) oraz po ustaleniu formy odbioru towaru niepodlegającego zwrotowi, Sprzedający wystawia fakturę korygującą VAT w ciągu 7 dni roboczych.
- 5.2. Jeżeli zwrot nie zostanie zaakceptowany przez Sprzedającego, Klient zobowiązany jest do odbioru towaru w terminie 7 dni roboczych lub do uzgodnienia z Sprzedającym warunków ponownej dostawy.
- 5.3. Koszty transportu ponownego dostarczenia niezaakceptowanego towaru do Klienta obciążają Klienta i są naliczane według aktualnych stawek Sprzedającego.
- 5.4. Brak odbioru towaru w terminie 7 dni roboczych albo brak ustaleń w sprawie dostawy upoważnia Sprzedającego do utylizacji i/lub złomowania towaru na koszt Klienta. W takim przypadku Klient zostaje obciążony kosztami takiej operacji, a Sprzedający wystawi odrębną fakturę za utylizację.

6. Koszty związane z organizacją zwrotu

- 6.1. Klient ponosi wszelkie koszty związane z organizacją zwrotu towaru, w tym w szczególności:
 - Koszty transportu – towar może zostać dostarczony do Sprzedającego transportem Klienta lub odebrany przez Sprzedającego na koszt Klienta (zgodnie z obowiązującymi stawkami transportowymi Sprzedającego);
 - Pozostałe koszty – naliczane w postaci opłaty wynikającej ze zwrotu, do maksymalnej wysokości 25% wartości zwracanego towaru, i potrącane przy korekcie faktury VAT.
- 6.2. Sprzedający zastrzega sobie prawo do podniesienia bądź obniżenia stawki opłaty za zwrot w indywidualnych przypadkach, w oparciu o odrębne ustalenia umowne lub długoterminową współpracę.

7. Warunki jakościowe zwracanego towaru

- 7.1. Przyjęcie zwrotu uzależnione jest od spełnienia przez zwracany towar następujących warunków:
- kompletność wyrobu (brak brakujących elementów),
 - brak uszkodzeń opakowań i zabezpieczeń towaru, które uniemożliwiłyby dalsze magazynowanie oraz sprzedaż,
 - brak wad jakościowych powstałych z winy Klienta (np. korozja, zanieczyszczenia, uszkodzenia mechaniczne wskutek niewłaściwego przechowywania lub użytkowania),
 - towar nie może nosić śladów użytkowania, montażu lub demontażu.
- 7.2. Niespełnienie któregokolwiek z wymagań, o których mowa w pkt. 7.1, skutkuje uznaniem towaru za niepodlegający zwrotowi i odrzuceniem zgłoszenia w całości albo w zakresie danej partii towaru.

8. Wyłączenia od możliwości zwrotu

Zwrotowi nie podlegają:

- elementy pozakatalogowe,
- towary wykonane według indywidualnych projektów Klienta.

W przypadku Klientów realizujących z Sprzedającym długoterminową i regularną współpracę szczegółowe ustalenia polityki zwrotów (np. wysokość opłaty za zwrot, sposoby transportu, terminy) mogą być każdorazowo negocjowane indywidualnie i potwierdzane pisemnie lub w formie mailowej.



**TOGETHER
WE BUILD.**

siklasicher.