

Składanie reklamacji – instrukcja dla klientów

Prosimy o zapoznanie się z niniejszą procedurą przed dokonaniem zwrotu jakichkolwiek towarów w ramach reklamacji gwarancyjnej.

1. REJESTRACJA

Pobierz **formularz wniosku gwarancyjnego** (Warranty Request Form EAR-FO-0007) ze strony Gates Highway lub poproś o niego przedstawiciela firmy Gates. Wypełnij formularz na ekranie komputera, zaznaczając wyraźnie, czy reklamacja dotyczy tylko wadliwych części, czy też wadliwych części wraz z dodatkowymi kosztami. Dołącz kopię następujących dokumentów, jeśli są dostępne:

- faktura za montaż / wymianę danego produktu Gates,
- faktura na reklamowane części oraz potwierdzenie poniesionych kosztów dodatkowych,
- kopia dokumentów przewozowych od dystrybutora do osoby wykonującej montaż.

Zarejestruj swoją reklamację, wysyłając wypełniony formularz do **Europejskiego Centrum Technicznego Gates** EUTechCenter@gates.com

2. AUTORYZACJA NA ZWROT

Po zarejestrowaniu reklamacji otrzymasz z Europejskiego Centrum Technicznego Gates autoryzację na zwrot towaru (*Return Merchandise Authorization – RMA*). Stanowi ona podstawę do zwrotu towarów w ramach procedury reklamacyjnej Gates. RMA obejmuje:

- formalne potwierdzenie rejestracji reklamacji,
- szczegółowe informacje o zorganizowaniu zwrotu towarów,
- nazwę upoważnionego przewoźnika, z którego usług należy korzystać przy dokonywaniu zwrotu. Gates pokryje wszystkie koszty transportu tylko wówczas, gdy transport odbywa się za pośrednictwem upoważnionego przewoźnika. Korzystanie z usług nieupoważnionych przewoźników odbywa się na koszt własny klienta. Tryb postępowania opisano szczegółowo w RMA.

3. WYSYŁKA ZWROTU

Postępuj według kroków opisanych w wiadomości elektronicznej zawierającej RMA, aby zorganizować odbiór wadliwych części. Zanim odeślesz jakiegokolwiek towar:

- zapakuj starannie uszkodzony produkt przeznaczony do zwrotu,
- oznacz go wyraźnie numerem referencyjnym RMA / reklamacji, upewnij się, czy numer jest widoczny na opakowaniu,
- postępuj według procedury reklamacyjnej opisanej w RMA.

4. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

Reklamacje zostaną rozpatrzone maksymalnie w ciągu **28 dni od momentu dostarczenia** części do Europejskiego Centrum Technicznego Gates.

5. ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana przez Europejskie Centrum Techniczne Gates drogą elektroniczną:

- **jeśli reklamacja zostanie uznana**, otrzymasz powiadomienie e-mailowe, a po nim zwrot roszczeń od naszego działu handlowego. Gates zatrzymuje towary będące przedmiotem uznanej reklamacji.
- **jeśli reklamacja zostanie odrzucona**, otrzymasz powiadomienie e-mailowe zawierające szczegółowy raport „Weryfikacji reklamowanych części”. W przypadku odrzucenia reklamacji, towar **może zostać zwrócony wyłącznie**:
1) na koszt klienta i 2) jeśli klient wyraził takie życzenie w odpowiednim punkcie formularza wniosku reklamacyjnego. Pracownicy Centrum Technicznego nie rozpatrują opinii kwestionujących wnioski przedstawione w raporcie „Weryfikacji reklamowanych części”.

6. WARUNKI DOTYCZĄCE WSZYSTKICH REKLAMACJI

- Wszystkie reklamacje gwarancyjne są rozpatrywane przez Europejskie Centrum Techniczne Gates.
- Otrzymanie RMA nie jest równoznaczne z przyjęciem reklamacji przez Gates.



- Numery referencyjne RMA / reklamacji muszą być wyraźnie zaznaczone na wszystkich towarach.
- Reklamacje będą zazwyczaj rozpatrywane w ciągu 21 dni od momentu dostarczenia.
- Gates pokrywa jedynie koszt transportu dokonywanego przez upoważnionych przewoźników.
- Przyjęta reklamacja:
 - produkty dostarczone w ramach przyjętej reklamacji zostają zatrzymane przez Gates,
 - dokumenty złożone przez klienta podczas rejestracji reklamacji (patrz pkt 1. Rejestracja) posłużą jako podstawa do obliczenia kwoty noty uznaniowej; jednak kwota uznania zostanie ustalona: 1) w odniesieniu do części: według ceny zakupu od Gates, 2) w odniesieniu do kosztów montażu / wymiany: na podstawie średniej ilości czasu wymaganego na wymianę wadliwego produktu i kosztów robocizny na godzinę w euro publikowanych przez Eurostat i obowiązujących w kraju podanym na dostarczonej fakturze, 3) w odniesieniu do dodatkowych części i kosztów: na podstawie rzeczywistych kosztów.
- Odrzucona reklamacja:
 - części dostarczone w ramach odrzuconej reklamacji zostaną zwrócone na koszt klienta,
 - prośbę o zwrot części należy zamieścić w formularzu wniosku gwarancyjnego.