
PROCEDURA REKLAMACJI

1. Użytkownik 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

1. Reklamacje jakościowe dotyczą wszelkich wątpliwości związanych z parametrami jakościowymi dostarczonych produktów.
2. Szczegółowe informacje dotyczące reklamacji jakościowych zawierają **Warunki Gwarancji** – Załącznik nr 2. do Ogólnych Warunków Sprzedaży (dostępny na stronie: www.ayala.com.pl)
3. Reklamacje należy zgłosić pisemnie lub w wiadomości e-mail wypełniając, dołączając dokument zakupu (paragon, faktura VAT) i kartę gwarancyjną, jeżeli była wystawiona.
4. Dział Obsługi Klienta poinformuje Odbiorcę o trybie i sposobie rozpatrzenia reklamacji jakościowej. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym terminie.
5. AYALA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wady lub koszty powstałe wskutek zastosowania produktu niezgodnie z warunkami jego użytkowania.
6. 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.
7. Kupujący jest zobowiązany zachować opakowania na okres gwarancji.
8. Jeżeli reklamacja okaże się nieuzasadniona, zostanie naliczona opłata za wezwanie serwisanta. Dodatkowo klient zostanie obciążony kosztem dojazdu serwisanta oraz opłatą za ekspertyzę.