ZAŁĄCZNIK NR 1

Procedura reklamacyjna Flavorika Sp. z o.o.

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest określenie jednolitych zasad zgłaszania, rozpatrywania i dokumentowania reklamacji dotyczących Towarów sprzedawanych przez Flavorika Sp. z o.o.

2. Zakres

Procedura dotyczy reklamacji:

- ilościowych,
- jakościowych,
- transportowych.

3. Zgłoszenie reklamacji

Kupujący powinien przesłać zgłoszenie na adres:

biuro@flavorika.com

Zgłoszenie powinno zawierać:

- numer Zamówienia,
- numer faktury (jeżeli dotyczy),
- nazwę produktu,
- numer partii (LOT) (jeżeli dotyczy),
- ilość reklamowanego Towaru,
- opis niezgodności,
- zdjęcia,
- datę wykrycia niezgodności,
- dane osoby zgłaszającej.

4. Reklamacje transportowe

W przypadku uszkodzenia przesyłki należy:

- sporządzić protokół szkody z przewoźnikiem,
- wykonać dokumentację fotograficzną,
- zabezpieczyć Towar do oględzin.

FLAVORIKA

5. Reklamacje jakościowe

Flavorika może:

- pobrać próbki,
- przeprowadzić oględziny,
- zlecić badania laboratoryjne,
- zażądać zwrotu próbki Towaru.

6. Rozstrzygnięcie

Po uznaniu reklamacji Flavorika może według własnego wyboru:

- wymienić Towar,
- uzupełnić braki,
- obniżyć cenę,
- zwrócić odpowiednią część ceny,
- uzgodnić inne rozwiązanie handlowe.

FLAVORIKA