

## **Regulamin postępowania reklamacyjnego**

### **§ 1 [Definicje]**

1. ZIEBART – spółka ZIEBART POLAND Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu lub podmiot działający w ramach sieci franczyzowej ZIEBART na terytorium Polski.
2. Salon ZIEBART – miejsce, w którym ZIEBART świadczy oferowane usługi.
3. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która dokonała zakupu usług świadczonych przez ZIEBART.
4. Regulamin – niniejszy Regulamin postępowania reklamacyjnego.
5. Reklamacja – skierowane przez Klienta pod adresem ZIEBART wystąpienie, w którym zostają zgłaszane zastrzeżenia dotyczące usług wykonanych przez ZIEBART.
6. Zamówienie – dokument wydawany Klientowi przez ZIEBART określający usługi będące przedmiotem umowy zawartej pomiędzy Klientem a ZIEBART.

### **§ 2 [Postanowienia ogólne]**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania, przyjmowania i rozpatrywania Reklamacji w okresie gwarancji dla danej usługi.
2. Celem procesu obsługi Reklamacji jest rzetelne i terminowe rozpatrywanie wszystkich zgłoszonych Reklamacji.

### **§ 3 [Składanie Reklamacji]**

1. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących usług świadczonych przez ZIEBART w czasie obowiązywania gwarancji Klient może złożyć Reklamację.
2. Klient powinien złożyć Reklamację niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących jego zastrzeżenia.
3. Klient może dokonać zgłoszenia Reklamacji:
  - 1) osobiście w Salonie ZIEBART, w którym była wykonywana usługa, poprzez złożenie pisma stanowiącego Reklamację lub wypełnienie formularza reklamacyjnego,
  - 2) pisemnie na adres Salonu ZIEBART, w którym była wykonywana usługa,

- 3) drogą elektroniczną poprzez zamieszczony na stronie internetowej [www.ziebartpolska.pl](http://www.ziebartpolska.pl) formularz kontaktowy odpowiedni dla Salonu ZIEBART, w którym była wykonywana usługa.
4. Reklamacja powinna zawierać następujące elementy:
  - 1) oznaczenie Klienta (imię i nazwisko lub firmę Klienta),
  - 2) adres korespondencyjny, adres e-mail oraz numer telefonu Klienta,
  - 3) numer Zamówienia,
  - 4) określenie przedmiotu Reklamacji,
  - 5) wskazanie okoliczności uzasadniających Reklamację,
  - 6) wskazanie formy w jakiej ma zostać udzielona odpowiedź (forma pisemna lub wiadomość e-mail),
  - 7) czytelny podpis Klienta w przypadku Reklamacji składanej w formie pisemnej.
5. Reklamacje, które nie zawierają danych pozwalających na identyfikację Klienta (oznaczenie Klienta i numer zamówienia), ZIEBART pozostawi bez rozpoznania.
6. Złożenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowego realizowania zobowiązań wobec ZIEBART wynikających z umowy zawartej pomiędzy Klientem a ZIEBART.
7. Jeżeli Reklamacja zostanie złożona po upływie gwarancji, do Klienta należy obowiązek wykazania, że usterka powstała w czasie obowiązywania gwarancji.
8. W uzasadnionych przypadkach Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w Salonie ZIEBART znajdującym się najbliżej miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.

#### **§ 4 [Przyjmowanie Reklamacji]**

1. ZIEBART potwierdza przyjęcie Reklamacji w następujący sposób:
  - 1) w przypadku Reklamacji składanych osobiście przez Klienta – poprzez wydanie Klientowi potwierdzenia przyjęcia Reklamacji z numerem sprawy oraz wskazaniem imienia i nazwiska i podpisem pracownika ZIEBART,
  - 2) w przypadku Reklamacji składanych pisemnie – poprzez wysłanie potwierdzenia przyjęcia Reklamacji z numerem sprawy na adres e-mail podany w Reklamacji, a jeżeli został podany tylko adres korespondencyjny – poprzez wysłanie potwierdzenia przyjęcia Reklamacji z numerem sprawy i podpisem pracownika ZIEBART na ten adres,
  - 3) w przypadku Reklamacji składanych w formie elektronicznej – poprzez wysłanie potwierdzenia przyjęcia Reklamacji z numerem sprawy na adres e-mail podany w Reklamacji.

2. W przypadkach, o których mowa w § 4 ust. 1 punkt 1, ZIEBART ustala z Klientem termin dostarczenia pojazdu do ZIEBART. Ustalony termin wskazuje się w potwierdzeniu przyjęcia Reklamacji.
3. W przypadkach, o których mowa w § 4 ust. 1 punkt 2 oraz punkt 3, ZIEBART w potwierdzeniu przyjęcia Reklamacji wskazuje proponowany termin dostarczenia pojazdu do ZIEBART.
4. W przypadkach, o których mowa w § 4 ust. 3, potwierdzenie przyjęcia Reklamacji ZIEBART wysyła w terminie 3 dni roboczych liczonych od pierwszego dnia roboczego po dniu doręczenia Reklamacji.
5. Jeżeli potwierdzenie przyjęcia Reklamacji jest wysyłane w formie elektronicznej, to proponowany termin, o którym mowa w ust. 3 nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych liczonych od pierwszego dnia roboczego po dniu doręczenia Reklamacji.
6. Jeżeli potwierdzenie przyjęcia Reklamacji jest wysyłane w formie listu tradycyjnego, to proponowany termin, o którym mowa w ust. 3 nie może być dłuższy niż 21 dni roboczych liczonych od pierwszego dnia roboczego po dniu doręczenia Reklamacji.
7. ZIEBART wskazuje proponowany termin biorąc pod uwagę opisany przedmiot Reklamacji oraz bieżący harmonogram prac.
8. Termin dostarczenia pojazdu uważa się za ustalony, jeżeli Klient najpóźniej na 3 dni przed zaproponowanym terminem nie skontaktuje się z ZIEBART proponując inny termin.

## **§ 5 [Rozpatrywanie Reklamacji]**

1. Warunkiem rozpatrzenia Reklamacji jest terminowe dostarczenie do ZIEBART pojazdu, na którym zostały wykonane usługi będące przedmiotem Reklamacji.
2. Rozpatrzenie Reklamacji polega na oględzinach pojazdu, identyfikacji problemu, ocenie jego zasadności, rozstrzygnięciu problemu zgłoszonego przez Klienta oraz udzieleniu wyczerpującej, profesjonalnej w formie i treści odpowiedzi.
3. Z oględzin pojazdu sporządza się protokół oraz dokumentację fotograficzną.
4. W przypadku uznania przez ZIEBART zasadności Reklamacji, ZIEBART podejmuje stosowne działania zgodne ze specyfikacją warunków gwarancji niezwłocznie, a jeżeli nie jest to możliwe, to ustala się wspólnie termin przeprowadzenia tych działań biorąc pod uwagę opisany przedmiot Reklamacji, oczekiwania Klienta oraz bieżący harmonogram prac.
5. Termin, o którym mowa w § 5 ust. 4 nie może być dłuższy niż 14 dni roboczych liczonych od pierwszego dnia roboczego po dniu uznania przez ZIEBART zasadności Reklamacji.

6. W uzasadnionych przypadkach oraz jeżeli przedmiot Reklamacji na to pozwala, termin o którym mowa w § 5 ust. 4 może być dłuższy, jednak nie powinien przekraczać 30 dni roboczych liczonych od pierwszego dnia roboczego po dniu uznania przez ZIEBART zasadności Reklamacji.
7. Czas trwania działań podejmowanych przez ZIEBART w wyniku uznania zasadności Reklamacji jest zależny od technologii zastosowanej przez ZIEBART w celu usunięcia nieprawidłowości oraz przyczyn ich powstania.
8. W celu prawidłowego i sprawnego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego, Klient jest zobowiązany do zapewnienia ZIEBART niezbędnej pomocy, w szczególności do terminowego dostarczenia pojazdu oraz rzetelnego informowania o sposobie korzystania z pojazdu w kontekście informacji uzyskanych od ZIEBART o cechach materiałów zastosowanych przy wykonywaniu usług będących przedmiotem umowy.
9. W uzasadnionych przypadkach rozpatrzenie Reklamacji, w szczególności oględziny pojazdu, może nastąpić w Salonie ZIEBART znajdującym się najbliższej miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.

#### **§ 6 [Odpowiedź na Reklamację]**

1. Odpowiedź na Reklamację udzielana jest w przypadku jej nieuznania w całości albo w części, w formie wskazanej przez Klienta.
2. Jeżeli Klient nie wskazał oczekiwanej formy odpowiedzi na Reklamację, ZIEBART udziela odpowiedzi w formie pisemnej lub elektronicznej według własnego wyboru.
3. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:
  - 1) oznaczenie Klienta,
  - 2) numer sprawy,
  - 3) wyczerpującą informację na temat stanowiska ZIEBART wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich zapisów warunków gwarancji, specyfikacji warunków gwarancji, pisemnych informacji przekazanych Klientowi przy zawieraniu umowy, stosownych regulaminów, o ile mają zastosowanie w danym przypadku,
  - 4) imię i nazwisko oraz podpis pracownika ZIEBART udzielającego odpowiedzi z podaniem stanowiska służbowego lub pełnionej funkcji.
4. Odpowiedź na Reklamację jest udzielana w terminie 30 dni liczonym od następnego dnia roboczego po dniu dokonania oględzin pojazdu. W przypadku niedostarczenia pojazdu w terminie ustalonym albo zaproponowanym przez ZIEBART, termin 30 dni rozpoczyna bieg od następnego dnia roboczego po terminie ustalonym albo zaproponowanym przez ZIEBART.

### **§ 7 [Zmiany Regulaminu]**

1. ZIEBART zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszego Regulaminu poprzez zamieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej pod adresem: <http://ziebartpolska.pl/>.
2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem 30 dni od dnia poinformowania o nich zgodnie z postanowieniami ust. 1. Aneks wprowadzający zmiany może przewidywać dłuższy termin wejścia w życie poszczególnych zmian.

### **§ 8 [Postanowienia końcowe]**

1. Niniejszy Regulamin poddany jest właściwości prawa polskiego.
2. Pełny tekst Regulaminu dostępny jest w każdym Salonie ZIEBART, a także na stronie internetowej pod adresem: <http://ziebartpolska.pl/>.
3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 2 stycznia 2020r.

#### Załączniki:

1. formularz reklamacyjny,
2. formularz potwierdzenia przyjęcia Reklamacji,
3. formularz protokołu z oględzin pojazdu,
4. formularz odpowiedzi na Reklamację.