

Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Reklamacja dotycząca sprzedanego towaru lub usługi musi być złożona w jednej z poniższych form :
 - osobiście w siedzibie firmy NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dawniej: NOVA BP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.) w Legionowie ul. Jagiellońska 34,
 - przez stronę [www.novabp.pl/ zgłoszenie serwisowe](http://www.novabp.pl/zgloszenie_serwisowe) - wysłanie przez klienta
 - zgłoszenia przez stronę www natychmiast uruchamia procedurę reklamacji i od następnego dnia roboczego biegnie termin rozpatrzenia
 - listem poleconym na adres NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, 05-120 Legionowo, ul. Jagiellońska 34
2. Każde zgłoszenie(wydruk zgłoszenia internetowego) bez względu na formę , musi być opatrzone pieczęcią z datą wpływu, podpisem osoby przyjmującej i podpisem osoby zgłaszającej.
3. Termin rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się od chwili wpływu reklamacji do firmy NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Każde zgłoszenie, w efekcie końcowym, musi być w formie pisemnej (ustne reklamacje nie będą przyjmowane) .
 - zgłoszenie ze strony www wydrukowane i opisane przez pracownika firmy NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
 - zgłoszenie osobiste – wypełniony druk zgłoszenia i podpisany przez Zgłaszającego i przyjmującego pracownika NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
 - zgłoszenie listowne – opatrzone datą wpływu i podpisane (po odbiorze) przez Pracownika firmy NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
4. **Zgłoszenie reklamacyjne , bez względu na formę ,MUSI zawierać następujące dane :**
 - **imię i nazwisko Klienta/Zgłaszającego**
 - **adres wykonania usługi**
 - **numer telefonu osoby zgłaszającej**
 - **adres mailowy Klienta**
 - **w umowach sprzedaży do 20 września 2018 - numer umowy sprzedaży lub numer faktury lub numer produkcyjny !!!!!**
 - **UWAGA : bez podania jednego ze wskazanych numerów – reklamacja nie będzie rozpatrywana .**
 - **w umowach sprzedaży po 20 września 2018 – karta gwarancyjna i faktura sprzedaży**
 - **opis problemu (w kilku zdaniach)**
 - **zgoda na obciążenie Klienta kosztami poniesionymi w trakcie procesu rozpatrywania reklamacji wg cennika serwisowego firmy NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. (aktualny cennik usług dostępny jest na stronie www.novabp.pl) – powyższa zgoda dotyczy tylko przypadków, gdy reklamacja nie zostanie uznana za gwarancyjną . Karta gwarancyjna każdego towaru szczegółowo określa odpowiedzialność za wady.**
5. Odpowiedź na reklamację będzie udzielona pisemnie na adres Klienta lub elektronicznie na adres mailowy Klienta w ciągu 14 dni roboczych od wpłynięcia reklamacji do NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
6. Odpowiedź uznająca reklamację musi zawierać sposób i czas załatwienia reklamacji .
7. Odpowiedź nieuznająca reklamacji musi posiadać uzasadnienie nieuznania reklamacji .
8. W przypadku, gdy załatwienie reklamacji wymaga wprowadzenia zmian do wystawionej faktury VAT i będzie skutkowało powstaniem rozliczeń finansowych z Klientem - to operacja taka zostanie wykonana w ciągu 14 dni roboczych od daty rozpatrzenia reklamacji. Forma płatności – przelew czy zapłata gotówką , zostanie ustalona indywidualnie .
9. Przypadku , gdy Klient zgłasza odwołanie od stanowiska zajętego przez NOVA BP 2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością bądź producenta – postępowanie odbywa się jakby reklamacja została złożona po raz pierwszy.
10. Osobą odpowiedzialną za cały proces rozpatrywania reklamacji jest pracownik wyznaczony przez Prezesa firmy – kierownik działu serwisu .

.....
Zamawiający