

Procedura rozpatrywania reklamacji

§1

Postanowienia wstępne

1. Procedura określa zasady rozpatrywania reklamacji złożonych przez klientów Plantpol – Produkcja i Hodowla Roślin Ozdobnych w Zaborzu Sp. z o.o. z siedzibą w Zaborzu (32-600) przy ulicy Jezioro 33-35 (zwanej dalej Plantpol).
2. Plantpol rozpatruje reklamacje klientów będących osobami fizycznymi oraz klientów będących będącymi osobami prawnymi i spółkami nieposiadającymi osobowości prawnej, na zasadach określonych w Procedurze.

§2

Rozpatrywanie reklamacji

1. Plantpol rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
2. Plantpol dokłada wszelkich starań np. poprzez monitorowanie czasu pozostałego do udzielenia odpowiedzi, aby odpowiedzieć na reklamację w możliwie najkrótszym terminie.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1, Plantpol w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

Obowiązująca w:



Sporządzona przy współpracy z:



4. Plantpol udziela klientowi odpowiedzi na reklamację w postaci pisemnej (e-mail lub wersja papierowa).
5. Odpowiedź Plantpol na reklamację klienta będącego zawiera minimum:
 - a. uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba, że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Plantpol w sprawie skierowanych zastrzeżeń;
 - c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu Plantpol ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
 - d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - e. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta wynikających z reklamacji – pouczenie o możliwości ponownego rozpoznania sprawy przez Plantpol.
6. W przypadku niedotrzymania przez Plantpol terminów, o których mowa w ust. 1 i 2 reklamacja jest uważana za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Obowiązująca w:



Sporządzona przy współpracy z:

