

**LUG**[®]**LUG Light Factory Spółka z o.o.**
Producent Opraw Oświetleniowych

Procedury reklamacyjne

Poniższy opis czynności ma na celu usprawnienie i przyspieszenie rozpatrywania reklamacji. Należy zwrócić uwagę na drogę, która określa którądy reklamacja powinna być przekazywana. Adresatem reklamacji z tytułu rękojmi powinien być zawsze sprzedawca (nie dotyczy to bezpośrednich klientów LUG gdzie rękojnia została wyłączona), producent może być adresatem reklamacji w przypadku reklamacji z tytułu udzielonej gwarancji. Należy ustalić, z którym typem reklamacji odbiorca ma do czynienia (rękojnia/gwarancja, jednostkowa/transportowa/seryjna), a następnie postępować według poniższych wytycznych.

1. Reklamacje jednostkowe

Mianem reklamacji jednostkowej określa się zgłoszenie, które obejmuje do kilku opraw, przy czym usterki nie mają charakteru seryjnego.

W celu złożenia reklamacji odbiorca powinien skontaktować się z Działem Reklamacji LUG mailowo lub telefonicznie, w celu ustalenia szczegółów postępowania. Ogólne Warunki Sprzedaży LUG określają warunki, na jakich przeprowadzany jest demontaż i wysyłka opraw, jednak o takiej konieczności informuje Dział Reklamacji LUG. Niezbędnym dokumentem przy reklamacji jednostkowej jest wypełnione zgłoszenie reklamacyjne (w formacie XLS), które jest dostępne na stronie internetowej firmy LUG. Niezbędne informacje to m. in. numer faktury zakupu (czyli dowód zakupu), dane kontaktowe firmy i osoby zgłaszającej, dane kontaktowe do osoby na miejscu zamontowania opraw, indeks, nazwa i ilości reklamowanych produktów. Czasem Dział Reklamacji wymaga dodatkowych niestandardowych danych, zdjęć lub dokumentów, ustala się to już na drodze indywidualnego postępowania. Dokładnie wypełniony protokół pozwala przyspieszyć zakończenie reklamacji, brak danych oznacza potrzebę ich uzupełnienia przez Dział Reklamacji, co powoduje opóźnienia w całej procedurze.

2. Reklamacje transportowe

Jeśli towar został uszkodzony mechanicznie podczas transportu punktem krytycznym procedury jest przyjęcie towaru. Podczas akceptacji dostawy, odbiorca zobowiązany jest sprawdzić towar i zgłosić wszelkie zaobserwowane nieprawidłowości kierowcy.

W przypadku, gdy za dostawę odpowiedzialny jest kurier należy każdorazowo sporządzić protokół szkody i przesłać go do Działu Reklamacji LUG wraz ze zgłoszeniem Reklamacyjnym (podobnie jak w przypadku reklamacji jednostkowych) oraz z dokumentacją zdjęciową ilustrującą uszkodzenia opraw i opakowań. W przypadku reklamacji transportowych kluczowe znaczenie ma czas, ponieważ firma LUG jako klient firmy spedycyjnej ma ograniczony czas na

**LUG**[®]**LUG Light Factory Spółka z o.o.**
Producent Opraw Oświetleniowych

złożenie reklamacji, której podstawą jest protokół szkody. Firma LUG współpracuje z kilkoma firmami spedycyjnymi i każda z nich w swoim regulaminie posiada informacje na temat terminów reklamacyjnych. Przykładowym terminem jest 7 dni na wezwanie kuriera w celu sporządzenia protokołu szkody na uszkodzenia, które nie były widoczne z zewnątrz. Niedotrzymanie tego i innych terminów powoduje zamknięcie możliwości pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

Jeśli transport odbywał się innym sposobem niż poprzez firmę spedycyjną, uwagi do dotyczące stanu towaru powinny zostać zaznaczone na dokumencie wydania towaru i opatrzone podpisem kierowcy. Kopię dokumentu należy dostarczyć do Działu Reklamacji LUG wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym i dokumentacją zdjęciową zniszczeń.

Dział Reklamacji zazwyczaj wymaga dokumentacji zdjęciowej ilustrującej rodzaj i skalę uszkodzeń, dlatego dobrą praktyką jest sfotografowanie stanu towaru od razu w momencie przyjęcia dostawy. Złożenie reklamacji na uszkodzenia mechaniczne wynikłe z przyczyn innych niż transport spotka się z decyzją odmowną.

3. Reklamacje seryjne

Ten typ reklamacji zdarza się stosunkowo rzadko, aby móc szybko i skutecznie zamknąć taką reklamację potrzeba często zaangażowania nie tylko Działu Reklamacji firmy LUG, ale również odpowiednich pracowników firm, które są dostawcami materiałów i komponentów. Do reklamacji seryjnych należy zaliczyć takie, w których wada występuje w dużej ilości produktu lub ta sama wada powtarza się często w danym produkcie.

Standardowo wymagany jest kontakt z Działem Reklamacji oraz zgłoszenie reklamacyjne. Dodatkowo niezbędne jest podanie wszelkich informacji o miejscu zastosowania (np. rodzaj produkcji wykonywanej na hali gdzie zamontowane są oprawy) i o warunkach pracy (np. poziom napięcia zasilającego, wilgotność). Zazwyczaj Dział Reklamacji potrzebuje próbki do badań jednak takie wymaganie jest sygnalizowane w trakcie indywidualnego toku reklamacji.

Niniejsza broszura nie ma charakteru prawnego, jednak stosowanie się do zawartych w niej zaleceń powinno w dużej mierze wpłynąć na przebieg reklamacji oraz jakość współpracy między stronami zainteresowanymi.

Z poważaniem,
Dział Reklamacji LUG Light Factory Sp. z o.o.