

REGULAMIN ROZPATRYWANIA NIEZGODNOŚCI

§ 1

Wstęp

- Regulamin reguluje postępowanie w przypadku wystąpienia niezgodności w realizowanych przez TelForceOne S.A. zamówieniach.

§ 2

Brak zafakturowanych towarów w otrzymanej przesyłce

- Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji tego typu w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania przesyłki.
- Niezgodność musi zostać zgłoszona na adres braki@telforceone.com. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - w tytule wiadomości: nazwę firmy i numer faktury, której dotyczy zgłoszenie;
 - w treści wiadomości: numer listu przewozowego oraz wyszczególnienie brakujących pozycji.
- Każde zgłoszenie sprawdzane jest przez Dział Reklamacji w ciągu 48 godzin - po tym czasie zgłaszający informowany jest o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia.
- Po sprawdzeniu i zaakceptowaniu zgłoszenia brakujące towary są kompletowane i dosyłane Klientowi osobno lub z kolejnym zamówieniem w zależności od wartości towarów (jeśli koszty przesyłki przekraczają wartość towaru ten dosyłany jest z najbliższym zamówieniem Klienta). W przypadku braku towaru na stanie magazynowym jego wartość jest korygowana.

§ 3

Rozbieżność między fakturą a otrzymanymi towarami

- Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji tego typu w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania przesyłki.
- Niezgodność musi zostać zgłoszona na adres braki@telforceone.com. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - w tytule wiadomości: nazwę firmy i numer faktury, której dotyczy zgłoszenie;
 - w treści wiadomości: numer listu przewozowego oraz wyszczególnienie brakujących i nadmiarowych pozycji;
- Każde zgłoszenie sprawdzane jest przez Dział Reklamacji w przeciągu 48 godzin - po tym czasie Klient informowany jest o sposobie rozpatrzenia zgłoszenia.
- Po sprawdzeniu i zaakceptowaniu zgłoszenia brakujące towary są kompletowane i dosyłane Klientowi osobno lub z kolejnym zamówieniem w zależności od wartości towarów (jeśli koszty przesyłki przekraczają wartość towaru ten dosyłany jest z najbliższym zamówieniem Klienta). W przypadku braku towaru na stanie magazynowym jego wartość jest korygowana.
- Towar otrzymany przez Klienta pomyłkowo odbierany jest od Niego przez Przedstawiciela Handlowego lub kuriera zamówionego przez TelForceOne S.A. - o zamówieniu kuriera decyduje Dział Reklamacji. W przypadku gdy Klient wyrazi chęć zatrzymania omyłkowo wysłanego towaru wystawiana jest faktura na dany asortyment.

§ 4

Błąd w rejestracji zamówienia

- Klientowi przysługuje prawo zgłoszenia błędu w rejestracji zamówienia w ciągu 24 godzin od momentu otrzymania przesyłki.
- Błąd musi zostać zgłoszony na adres reklamacje@telforceone.com zgodnie z obowiązującą procedurą RMA (patrz Regulamin Rozpatrywania Reklamacji)

§ 5

Postanowienia końcowe

- Zgłoszenia niezgodne z niniejszym Regulaminem nie będą rozpatrywane.
- W razie wszelkich pytań i wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji, bądź pytań dotyczących kwestii nie ujętych w niniejszym Regulaminie prosimy o kontakt z Działem Reklamacji:

Dział Reklamacji

TelForceOne S.A.

ul. Krakowska 119

50-428 Wrocław

tel.: 71/ 717 70 20

e-mail: reklamacje@telforceone.com

braki@telforceone.com