

Zasady odbioru i reklamacji przesyłek i nagród dla Uczestnika Programu

1. Zasady odbioru przesyłki z nagrodą

Osoba odbierająca przesyłkę z nagrodą powinna sprawdzić jej zawartości w obecności kuriera i w przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń, braków czy niezgodności z załączoną notą wysyłki**** Uczestnik ma prawo złożenia reklamacji zgodnie z poniższą procedurą.

Wszelkie zauważone przy odbiorze przesyłki **uszkodzenia lub braki ilościowe** (np. zdekompletowanie przesyłki) w najlepiej rozumianym interesie Uczestnika powinny być **zgłaszane kurierowi, bezpośrednio przy odbiorze, w obecności kuriera**. W takim wypadku sporządzany jest z udziałem kuriera specjalny **protokół szkody**, który pozwoli sprawnie rozpatrzyć reklamację. Rozpatrując otrzymane reklamacje związane z przesyłkami, kontaktujemy się z firmą kurierską – protokół szkody jest w takim wypadku dowodem nieprawidłowej realizacji usługi przez firmę kurierską. Sporządzenie protokołu szkody nie jest warunkiem złożenia do nas reklamacji, ale brak takiego protokołu może skutkować odmownym rozpatrzeniem reklamacji.

2. Ogólne zasady składania reklamacji

Do zgłaszania reklamacji do Pracownia Upominków Biznesowych Marcin Ligęza służy formularz reklamacji. Właściwie wypełniony formularz reklamacji przesyłki powinien być podpisany przez Uczestnika, a w przypadku, gdy Uczestnik nie jest osobą fizyczną

– przez osobę reprezentującą takiego Uczestnika. Skorzystanie z formularza reklamacji nie jest obowiązkowe, jednak ułatwi nam obsługę reklamacji. Nasze dane kontaktowe/teleadresowe do wysłania reklamacji są wskazane w formularzu reklamacji.

Zwracamy uwagę, że – w zależności od sytuacji – odesłanie do nas towaru, którego dotyczy reklamacja, może w ogóle nie być potrzebne do załatwienia reklamacji. Zanim odeślesz reklamowany towar, skontaktuj się proszę z nami telefonicznie lub e-mailowo aby uzgodnić sposób postępowania.

3. Typowe rodzaje reklamacji

3.1. **Wszelkie przypadki uszkodzeń mechanicznych przesyłki/nagród w transporcie i wad fizycznych widocznych w momencie odbioru** zalecamy zgłaszać kurierowi podczas odbioru, wraz z żądaniem sporządzenia protokołu szkody. Następnie prosimy niezwłocznie złożyć reklamację, najlepiej bezpośrednio po odebraniu przesyłki.

Kolejne kroki:

- a) Odbierz przesyłkę (przesyłka zawiera towar, notę wysyłki i formularz reklamacji).
- b) Poproś kuriera o formularz protokołu szkody i wypełnij go.
- c) Wypełnij formularz reklamacji.
- d) Wykonaj zdjęcie uszkodzonej przesyłki (opakowania zewnętrznego i towaru).
- e) Skompletuj dokumenty/załączniki do reklamacji: kopia protokołu szkody, formularz reklamacji, nota wysyłki, zdjęcia uszkodzonej przesyłki/nagrody (opakowanie zewnętrzne i zawartość) i wyślij je do nas.

3.2. Reklamacje dotyczące uszkodzenia zawartości przesyłki powstałe podczas dostawy możesz zgłosić – według własnego wyboru – do nas (Pracownia Upominków Biznesowych.) lub bezpośrednio do firmy kurierskiej. Jeśli chcesz zgłosić reklamację do firmy kurierskiej, spytaj kuriera o procedury reklamacyjne obowiązujące w firmie kurierskiej lub odwiedź stronę internetową firmy kurierskiej. W każdym wypadku, niezależnie od tego, do kogo zdecydujesz się złożyć reklamację, zalecamy sporządzenie protokołu szkody na formularzu firmy kurierskiej.

3.3. **Wszelkie przypadki niezgodności ilościowej towaru z załączoną notą wysyłki** zalecamy zgłaszać kurierowi podczas odbioru, wraz z żądaniem sporządzenia protokołu szkody. Następnie prosimy niezwłocznie złożyć reklamację, najlepiej bezpośrednio po odebraniu przesyłki. Kolejne kroki:

- a) Odbierz przesyłkę (przesyłka zawiera towar, notę wysyłki i formularz reklamacji).
- b) Poproś kuriera o formularz protokołu szkody i wypełnij go.
- c) Wypełnij formularz reklamacji.
- d) Skompletuj dokumenty/załączniki do reklamacji: kopia protokołu szkody, formularz reklamacji, nota wysyłki, zdjęcia przesyłki (opakowanie i zawartość) i wyślij je do nas.

- 3.4. **Reklamacje dotyczące niezgodności ze złożonym zamówieniem** zalecamy zgłaszać niezwłocznie, najlepiej bezpośrednio po odebraniu przesyłki. Kolejne kroki:
- Odbierz przesyłkę (przesyłka zawiera towar, notę wysyłki i formularz reklamacji).
 - Wypełnij formularz reklamacji.
 - Skompletuj dokumenty/załączniki do reklamacji: formularz reklamacji, nota wysyłki, zdjęcie przesyłki (opakowanie i zawartość) i wyślij je do nas.
- 3.5. **Reklamacje dotyczące wad, które ujawnią się po wydaniu nagrody** (np. wady ukryte, jakościowe) możesz do nas zgłaszać w terminie do 30 dni od dnia wydania nagrody (chyba, że w regulaminie Programu, w którym uczestniczysz, są wskazane inne warunki). Kolejne kroki:
- Wypełnij formularz reklamacyjny. Wskaż, na czym polega wada oraz czego się domagasz (np. naprawa, wymiana nagrody na nową, zwrot nagrody za zwrotem punktów wykorzystanych na jej zamówienie).
 - Skompletuj dokumenty/załączniki do reklamacji: formularz reklamacji, nota wysyłki (lub inny dowód nabycia nagrody), zdjęcie ilustrujące wadę (jeśli dotyczy) i wyślij je do nas.
- 3.6. Zwróć uwagę, że nagrody w Programie są wydawane nieodpłatnie i nie są one przedmiotem sprzedaży.
- 3.7. **Skorzystanie z gwarancji** – nie udzielamy gwarancji na nagrody wydawane w Programie, jednak dokładamy starań, aby nagrody te były objęte gwarancją producenta, dystrybutora lub innego podmiotu trzeciego (gwarant). Zasady i warunki gwarancji (jeśli dotyczy) oraz termin jej obowiązywania są określone w dokumencie gwarancyjnym dołączonym do produktu lub – w przypadku niektórych produktów – są dostępne na stronie internetowej producenta. Niektóre nagrody, pomimo że nie posiadają karty gwarancyjnej, mogą być mimo to objęte gwarancją, a dla takich nagród mogą być przewidziane różne formy postępowania reklamacyjnego z tytułu gwarancji (np. okazanie opakowania może zastępować tradycyjną kartę gwarancyjną).
- 3.8. Jeżeli nagroda jest objęta gwarancją, to w przypadku, gdy w okresie gwarancyjnym ujawni się jej wada, możesz – według swojego wyboru – zgłosić reklamację bezpośrednio do gwaranta, zgodnie z treścią gwarancji. Reklamacje na podstawie gwarancji możesz składać do gwaranta w trakcie całego okresu gwarancyjnego. Zwracamy uwagę, że w przypadku nagród przekazywanych podmiotom prowadzącym działalność gospodarczą okres gwarancyjny może być skrócony w porównaniu do okresu standardowego. Kolejne kroki:
- Sprawdź szczegółowe warunki i tryb realizacji gwarancji określone na karcie gwarancyjnej lub dostępne na stronie internetowej producenta produktu.
 - Skontaktuj się z autoryzowanym serwisem telefonicznie lub za pomocą poczty e-mail i ustal szczegóły reklamacji.
- 3.9. W przypadku odmowy przyjęcia reklamowanego produktu przez serwis gwarancyjny, możesz skontaktować się z infolinią Programu, w którym bierzesz udział, lub napisać do nas e-mail, na adres Biura Obsługi Programu lub na reklamacje@pracowniaupominkow.pl, przekazując nam potrzebne informacje (swoje dane, szczegóły dotyczące przedmiotu reklamacji, dane punktu serwisowego oraz powody odmowy przyjęcia reklamacji) – spróbujemy Ci pomóc interweniując na Twoją rzecz u gwaranta. Pamiętaj jednak, że w przypadku reklamacji złożonych na podstawie gwarancji, nie jesteśmy adresatem takich reklamacji. Jeśli skierujesz się z taką reklamacją do nas, możemy jedynie pośredniczyć w procedurze reklamacyjnej z tytułu gwarancji pomiędzy Tobą a gwarantem.

4. Tryb rozpatrywania reklamacji składanych do Pracownia Upominków Biznesowych

- Po otrzymaniu reklamacji Pracownia Upominków Biznesowych
- skontaktuje się z Tobą celem potwierdzenia, że reklamacja wpłynęła.
 - Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 30 dni od ich otrzymania przez Pracownia Upominków Biznesowych
 - (chyba, że krótszy termin reklamacji wynika z bezwzględnie obowiązującego przepisu prawa). W tym okresie zostanie Ci udzielona odpowiedź na reklamację. Odpowiedzi udzielimy na trwałym nośniku (np. e-mailem).

**** Nota Wysyłki stanowi odpowiednik dowodu zakupu:

- jest dokumentem potwierdzającym otrzymanie przez Uczestnika danej nagrody w Programie, honorowanym w punktach serwisowych jako dowód nabycia nagrody;
- zawiera dane Uczestnika Programu, adres dostawy i wykaz produktów/nagród objętych danym zamówieniem.