

Procedura rozpatrywania reklamacji

Celem procedury jest zapewnienie , że postępowanie reklamacyjne będzie prowadzone w sposób pozwalający na prawidłowe rozpoznanie zgłoszonych nieprawidłowości , jak również zapewnienie , że firma NOVA BP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. rzetelnie i sumiennie zajmie się rozpatrzeniem zgłoszenia .

Opis postępowania.

1. Reklamacja dotycząca sprzedanego towaru lub usługi musi być złożona w jednej z poniższych form :
 - osobiście w siedzibie firmy NOVA BP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. w Legionowie ul. Jagiellońska 34,
 - przez stronę 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 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k., 05-120 Legionowo, ul. Jagiellońska 34
2. Każde zgłoszenie, 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 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. 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 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k..
 - zgłoszenie osobiste – wypełniony druk zgłoszenia i podpisany przez Zgłaszającego i przyjmującego pracownika NOVA BP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.
 - zgłoszenie listowne – opatrzone datą wpływu i podpisane przez Pracownika firmy NOVA BP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.
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 (jeśli posiada)
 - numer umowy sprzedaży lub produkcyjny
 - opis problemu
 - zgoda na obciążenie Klienta kosztami poniesionymi w trakcie procesu rozpatrywania reklamacji wg cennika serwisowego firmy NOVA BP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.- tylko w przypadku gdy reklamacja nie zostanie uznana. Karta gwarancyjna 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 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.
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 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. 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 .