

Spis treści

1. Cel procedury	2
2. Przedmiot i zakres procedury	2
3. Definicje	2
4. Odpowiedzialności	2
5. Przebieg procesu reklamacyjnego dla Klienta indywidualnego / B2C	2
5.1. Złożenie reklamacji (reklamacje z tytułu gwarancji lub rękojmi)	2
5.2. Wymagane dokumenty	2
5.3. Rozpatrzenie reklamacji	3
6. Przebieg procesu reklamacyjnego dla Partnera Handlowego / B2B	3
6.1. Zgłoszenie reklamacji	3
6.2. Rozpatrzenie reklamacji	4
6.3. Rozbieżności i uszkodzenia w dostawach	4
6.4. Wady jakościowe / uszkodzenia mechaniczne	4
7. Forma odpowiedzi na reklamację	5
8. Terminy rozpatrzenia zgłoszeń reklamacyjnych	5
9. Możliwe formy i sposoby rozliczania reklamacji	5

1. Cel procedury

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad w sposobie zgłaszania i obsługi reklamacji produktów z oferty Cersanit S.A.

2. Przedmiot i zakres procedury

Procedura swoim zakresem obejmuje i reguluje sposób zgłaszania, obieg, realizację i kontrolę reklamacji Klientów.

Procedura ma zastosowanie w procesie obsługi reklamacji zgłoszonych przez Klientów do Cersanit S.A.

3. Definicje

Autoryzowany Serwisant - pracownik podmiotu zewnętrznego / firmy, świadczącej usługi serwisu, montażu, ekspertyz w miejscu montażu wyrobu, która została autoryzowana przez Cersanit S.A. do tych czynności.

Dowód zakupu - dokument potwierdzający dokonanie zakupu.

Karta Gwarancyjna – dokument, w którym określone są zasady przyznania gwarancji producenta.

Klient indywidualny (klient B2C) / Konsument - ostateczny nabywca/użytkownik towaru.

Partner Handlowy – klient bezpośredni, nabywca towaru Cersanit S.A. (klient B2B).

Producent - Cersanit S.A.

Przedstawiciel Producenta – pracownik/przedstawiciel Cersanit S.A. lub Autoryzowany Serwisant Cersanit S.A

Punkt Obsługi Sprzedaży (POS) – punkt sprzedaży/klient pośredni - przedsiębiorca, który zakupił towar od Partnera Handlowego Cersanit S.A.

Reklamacja - roszczenie Klienta dotyczące wady zakupionego towaru, w celu doprowadzenia towaru do stanu zgodności z umową lub zwrotu całości lub części wpłaconych środków (przez obniżenie ceny czy odstąpienie od umowy). Dla celów niniejszej procedury przez reklamacje rozumie się również uszkodzenia towaru oraz rozbieżności w dostawie.

Sprzedawca – przedsiębiorca, który dokonał sprzedaży towaru do klienta indywidualnego bądź POS.

Warunki Gwarancji – zasady przyznania gwarancji producenta określone w karcie gwarancyjnej.

Zdarzenie reklamacyjne - roszczenie Klienta dotyczące grupy reklamacji dotyczących np. nieprawidłowości w procesie realizacji zamówienia.

4. Odpowiedzialności

Specjalista Customer Care (CC) – osoba odpowiedzialna za:

- obsługę Klienta, w ramach której przyjmuje i rozpatruje reklamacje i zdarzenia reklamacyjne
- realizowanych zadań zgodnie z obowiązującymi procedurami.

Autoryzowany Serwisant Cersanit S.A. – pracownik serwisów autoryzowanych przez Cersanit S.A. odpowiedzialny za serwisowanie wyrobów Cersanit S.A. oraz weryfikację reklamacji Klientów.

Przedstawiciel handlowy – przedstawiciel firmy Cersanit S.A., osoba odpowiedzialna za pozyskiwanie i obsługę klientów dla Cersanit. Uczestniczy on w procesie obsługi reklamacji w zakresie wsparcia w gromadzeniu/sporządaniu wymaganej dokumentacji i podejmowania decyzji, zgodnie z założeniami procedur wewnętrznych Cersanit S.A.

Klient indywidualny/użytkownik wyrobu – osoba fizyczna, która użytkuje wyrób i zgłasza reklamację do producenta

Klient B2B – Partner Handlowy pośredniczący w sprzedaży pomiędzy Cersanit a Klientem indywidualnym/użytkownikiem wyrobu.

5. Przebieg procesu reklamacyjnego dla Klienta indywidualnego / B2C

5.1. Złożenie reklamacji (reklamacje z tytułu gwarancji lub rękojmi)

Klient indywidualny składa reklamację w punkcie zakupu lub bezpośrednio u Producenta zgodnie z poniższym:

<i>Kraj Klienta</i>	<i>Klient / rodzaj zgłoszenia</i>	<i>Adres e-mail / Formularz reklamacyjny</i>
Polska	B2C – klient indywidualny	▪ www.cersanit.com ; www.opoczno.eu ; www.meissen-keramik.com – Formularz reklamacyjny
Rynki zagraniczne	B2C – klient indywidualny	▪ www.cersanit.com ; www.opoczno.eu ; www.meissen-keramik.com – Formularz reklamacyjny

5.2. Wymagane dokumenty

- dowód zakupu towaru (nie dotyczy krajów, w których konsument nie ma prawnego obowiązku okazania dowodu zakupu);
- dokumentacja zdjęciowa (wyrobu, wady wyrobu, etykiety oraz opakowania);
- opcjonalnie karta gwarancyjna.

W przypadku złożenia reklamacji przez klienta indywidualnego w punkcie zakupu Sprzedawca może sporządzić *Protokół zgłoszenia reklamacji - Klient indywidualny – Cersanit S.A. [załącznik nr 1 do niniejszej procedury]* lub inny dokument, który zawiera informacje jak we wzorze w/w protokołu. Następnie wysyła reklamację poprzez formularz reklamacyjny dostępny na stronach internetowych zgodnie ze ścieżką wskazaną w punkcie 5.1. Jeżeli rodzaj dokumentacji wymaga wysyłki pocztowej, powinna być ona wysłana na adres: Cersanit S.A., Al. Solidarności 36, 25-323 Kielce z dopiskiem „Customer Care”. Sprzedawca zobowiązany jest poinformować Klienta o obowiązku udostępnienia reklamowanego towaru upoważnionemu Przedstawicielowi Producenta w celu dokonania oględzin.

Warunki Gwarancji oraz zasady rozpatrywania reklamacji zostały określone w Kartach Gwarancyjnych odpowiednich dla danej grupy asortymentowej. Karty Gwarancyjne dostępne są na stronie internetowej www.cersanit.com, www.opoczno.eu, www.meissen-keramik.com.

5.3. Rozpatrzenie reklamacji

Reklamacje Klientów Indywidualnych rozpatrywane są przez obszar Customer Care. W sytuacji, kiedy konieczna jest wizyta w miejscu użytkowania reklamowanego wyrobu, możliwe jest zaangażowanie w proces reklamacji Autoryzowanych Serwisantów Cersanit S.A. Specjalista CC dokonuje weryfikacji sprawy reklamacyjnej na podstawie przekazanych dokumentów, w tym fotografii oraz rozmowy z Klientem (np. telefonicznej, mailowej), po czym wydaje decyzję o uznaniu, odrzuceniu, dosyśle części lub ustala wizytę Autoryzowanego Serwisanta Cersanit S.A. w celu dokonania oględzin i pobrania do badań próbki z reklamowanej partii towaru. Autoryzowany Serwisant Cersanit S.A. w trakcie oględzin sporządza *Protokół z wizyty Serwisanta - Cersanit S.A. - 2D / BSB [załącznik nr 4 do niniejszej procedury]* oraz dokumentację fotograficzną.

Na podstawie zgromadzonych materiałów reklamacyjnych Przedstawiciel Producenta podejmuje decyzję o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji.

6. Przebieg procesu reklamacyjnego dla Partnera Handlowego / B2B

6.1. Zgłoszenie reklamacji

Reklamacje można zgłaszać zgodnie z poniższym:

Kraj Klienta	Klient / rodzaj zgłoszenia	Adres e-mail / Formularz reklamacyjny
Polska	B2B – dystrybutorzy	<ul style="list-style-type: none">Platforma B2B - Formularz reklamacyjnyreklamacje@cersanit.com
	B2B – sieci handlowe	<ul style="list-style-type: none">Platforma B2B - Formularz reklamacyjnyreklamacje.sieci@cersanit.com
Rynki zagraniczne	B2B – dystrybutorzy; sieci handlowe	<ul style="list-style-type: none">Platforma B2B - Formularz reklamacyjnyCersanit S.A. - claims@cersanit.com

Partner Handlowy Cersanit S.A. powinien zgłosić reklamację za pośrednictwem formularza reklamacyjnego znajdującego się na platformie zakupowej Partner. W okresie przejściowym dopuszcza się również zgłoszenie mailowe. Docelowo wszystkie zgłoszenia reklamacyjne powinny być przesyłane za pomocą formularza reklamacyjnego.

Dane niezbędne do rozpatrzenia reklamacji mogą być uzupełnione w poniższych formach:

- Protokół rozbieżności/uszkodzeń w transporcie Cersanit S.A. [załącznik nr 2 do niniejszej procedury] / Protokół Reklamacyjny Cersanit S.A. [załącznik nr 3 do niniejszej procedury];*
- dokument indywidualny Klienta, którego treść zawiera informacje uwzględnione w w/w protokołach, w zależności od rodzaju zgłoszenia (podstawowe dane: Klient, produkt, ilość, przyczyna zgłoszenia);
- dane zawarte w korespondencji e-mail, której treść zawiera informacje uwzględnione w w/w protokołach, w zależności od rodzaju zgłoszenia (podstawowe dane: Klient, produkt, ilość, przyczyna zgłoszenia).

Ponadto Klient zobowiązany jest do sporządzenia dokumentacji fotograficznej dotyczącej reklamacji [zgodnie z pkt. 6.3 lub 6.4 w zależności od rodzaju zgłoszenia].

Zgodnie z zasadami rękojmi, POS, który dokonał zakupu za pośrednictwem Partnera Handlowego Cersanit S.A. powinien złożyć reklamację u Sprzedającego (w punkcie zakupu towaru).

6.2. Rozpatrzenie reklamacji

Reklamacje Partnerów Handlowych rozpatrywane są przez Dział Customer Care. Specjalista CC rejestruje reklamację w systemie reklamacyjnym i dokonuje jej weryfikacji na podstawie przesłanej dokumentacji reklamacyjnej. W zależności od rodzaju reklamacji oraz jej wartości, Specjalista CC podejmuje decyzję bądź przekazuje reklamację do opinii obszarów współodpowiedzialnych lub osób uprawnionych do podjęcia decyzji w sprawie reklamacji.

6.3. Rozbieżności i uszkodzenia w dostawach

Klient B2B lub upoważniony przez niego odbiorca (POS) zobowiązani są do oceny ilościowej i jakościowej dostarczonej dostawy realizowanej przez Cersanit S.A. Odbiorca ma prawo odmówić przyjęcia uszkodzonych bądź zamiennie dostarczonych jednostek paletowych, powinien natomiast przyjąć towar pełnowartościowy z realizowanego transportu. W przypadku zastrzeżeń, co do stanu otrzymanej dostawy oraz wszelkich rozbieżności/uszkodzeń należy postępować zgodnie z poniższym:

- a) Podczas dostawy należy kompletnie wypełnić *Protokół rozbieżności/uszkodzeń w transporcie Cersanit S.A. [załącznik nr 2 do niniejszej procedury]* bądź protokół szkody (dokument przewoźnika). Dokument powinien być utworzony w czasie rzeczywistym przyjmowania dostawy i powinien być podpisany przez kierowcę. Uwagi dotyczące dostawy powinny być zgodne ze stanem faktycznym i dokumentacją zdjęciową. Wyżej wymienione wymagania nie mają zastosowania, jeśli zapis w umowie umożliwia kontrolę dostawy w innym czasie.
- b) Fakt rozbieżności/uszkodzenia należy obowiązkowo odnotować na liście przewozowym/dokumencie CMR. Na dokumencie przewozowym powinna być również zaznaczona uwaga o sporządzeniu w/w protokołu z kierowcą.
- c) Jeżeli kierowca nie zgadza się z uwagami Klienta na *Protokole rozbieżności/uszkodzeń w transporcie Cersanit S.A.*, ma prawo zamieścić na protokole swoje uwagi niezależnie od opinii Klienta;
- d) Jeżeli kierowca odmawia podpisu protokołu, Klient ma prawo odmówić przyjęcia kwestionowanej palety i zaznaczyć ten fakt na dokumencie dostawy wskazując odpowiednią ilość przyjętych palet i zaznaczając, że nastąpiła odmowa przyjęcia części towaru zgodnie z dokumentami przewozowymi i *Protokołem rozbieżności/uszkodzeń w transporcie*.
- e) Dla zamian/nadwyżek należy sporządzić dokumentację zdjęciową etykiety adresowej i paletowej;
- f) W przypadku zastrzeżeń, co do stanu palety/towaru niezbędna jest dokumentacja zdjęciowa całości palety przed rozpakowaniem, zdjęcia obrazujące przyczynę zgłoszenia, zdjęcie etykiety paletowej, zdjęcie etykiety identyfikacyjnej reklamowanego towaru.
- g) Zdjęcia towaru znajdującego się na aucie wraz z numerem naczepy pomogą w przyspieszeniu procesu rozpatrzenia reklamacji.

Dokumenty przewozowe, protokół oraz dokumentacja zdjęciowa powinny być wysłane do działu Customer Care zgodnie ze ścieżką wskazaną w punkcie 5.1. lub 6.1, do 48 godzin od czasu dostawy. Wyjątek stanowi zapis w umowie umożliwiający przeprowadzenie kontroli w innym czasie.

Rozbieżności ilościowe dotyczące braków ilościowych wewnątrz oryginalnie zapakowanych palet, niemożliwe do identyfikacji w momencie dostawy, powinny być zgłoszone niezwłocznie po ich stwierdzeniu nie później niż 7 dni kalendarzowych od daty dostawy. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać kompletnie wypełniony *Protokół rozbieżności/uszkodzeń w transporcie [załącznik nr 2 do niniejszej procedury]*.

Wszelkie jawne rozbieżności i zastrzeżenia dotyczące dostawy stwierdzone po tym czasie będą przez Cersanit S.A. traktowane jako niezasadne i mogą stanowić podstawę do oddalenia reklamacji.

Cersanit S.A. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia i braki pełnopaletowe towaru odbierane przez Klienta własnym środkiem transportu oraz poprzez platformę logistyczną Klienta pod warunkiem, że kierowca podpisał list przewozowy potwierdzający odebranie palet z magazynu bez zastrzeżeń ilościowych i jakościowych.

Dodatkowo, w przypadku dostaw z udziałem platform przeładunkowych, forma rozpatrzenia reklamacji zależy od zapisów dotyczących warunków dostawy w umowach pomiędzy Cersanit S.A., Klientem oraz platformą logistyczną.

Cersanit S.A. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzeń towaru w trakcie rozładunku, złego sposobu składowania u Klienta, nieprawidłowego transportowania przez Klienta oraz braków i uszkodzeń ujawnionych w dalszej drodze handlowej.

6.4. Wady jakościowe / uszkodzenia mechaniczne

Klient zobowiązany jest do zgłoszenia wad/uszkodzeń towaru niezwłocznie po ich zauważeniu.

W przypadku poniesienia przez Klienta dodatkowych kosztów związanych z zamontowaniem nabytego towaru i oczekiwania ich rekompensaty, Klient jest zobowiązany do przedstawienia faktur/rachunków oraz innych dokumentów potwierdzających ich faktyczne poniesienie.

Partner Handlowy powinien sporządzić dokumentację fotograficzną reklamowanej wady oraz komplet dokumentów przesłać do Customer Care ze ścieżką wskazaną w punkcie 6.1.

W zależności od rodzaju reklamowanego asortymentu oraz typu reklamacji dokumentacja reklamacyjna powinna zawierać zdjęcia/filmy pozwalające na identyfikację towaru oraz reklamowanej wady:

Rodzaj reklamacji	PŁYTKI CERAMICZNE	CERAMIKA SANITARNA	POZOSTAŁE GRUPY ASORTYMENTOWE (meble łazienkowe, deski, wyroby akrylowe, zestawy podtynkowe, armatura, kabiny prysznicowe, itp.)
WADY PRODUKCYJNE	- wada produktu; - cały produkt; -etykieta kartonowa/nadruk na kartonie opisujący produkt.	- wada produktu; - cały produkt; - etykieta z produktu oraz kod kreskowy bądź kod producenta wybity na stronie montażowej wyrobów ceramicznych (dla wyrobów zamontowanych tylko etykieta z opakowania/produktu).	- wada produktu; - cały produkt; - etykieta z wyrobu (dla wyrobów zamontowanych tylko etykieta z opakowania).
USZKODZENIA MECHANICZNE (wewnątrz palet/opakowań)	- wada produktu; - cały produkt; - etykieta identyfikacyjna produktu (etykieta kartonowa/nadruk na kartonie opisujący wyrób lub etykieta z wyrobu); - całość opakowania.		

Brak dokumentacji zdjęciowej bądź informacji dotyczących faktury/zamówienia Cersanit S.A. może stanowić podstawę do oddalenia reklamacji.

Wszystkie wady zauważone w dalszym procesie odsprzedaży powinny być zgłaszane w punkcie zakupu, nie bezpośrednio u Producenta.

7. Forma odpowiedzi na reklamację

Firma Cersanit S.A. rozpatruje reklamacje, a następnie informuje stronę zgłaszającą o swojej decyzji w formie mailowej, powiadomienia z systemu reklamacyjnego lub poprzez wysyłkę faktury korygującej. W sytuacjach incydentalnych, przy braku wskazania adresu e-mail przez Klienta indywidualnego, decyzja będzie wysłana pocztą tradycyjną w wersji papierowej (za termin decyzji uważa się datę wysyłki pisma z decyzją).

8. Terminy rozpatrzenia zgłoszeń reklamacyjnych

Za datę zgłoszenia uważa się datę wpływu korespondencji do Cersanit S.A.

Reklamacje zgłoszone do Cersanit S.A. są rozpatrywane zgodnie z poniższymi terminami:

- z tytułu gwarancji - zgodnie z kartą gwarancyjną produktu termin podjęcia decyzji to 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia reklamacji za pośrednictwem Sprzedawcy, producent udzieli Sprzedawcy informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie umożliwiającym udzielenie Klientowi Indywidualnemu/Konsumentowi odpowiedzi w ustawowym terminie 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia reklamacji;
- z tytułu rękojmi dla klienta indywidualnego (B2C) – zgodnie z terminem ustawowym na podjęcie decyzji – 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia reklamacji za pośrednictwem Sprzedawcy, producent udzieli Sprzedawcy informacji o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie umożliwiającym udzielenie Klientowi Indywidualnemu/Konsumentowi odpowiedzi w ustawowym terminie 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia reklamacji;
- dla reklamacji Partnerów Biznesowych (B2B) – deklarowany termin rozpatrywania reklamacji przez Cersanit S.A. to 14 dni kalendarzowych od daty zgłoszenia zawierającego kompletną dokumentacją reklamacyjną. Jeżeli umowa handlowa z Klientem stanowi inaczej bądź krótszy termin rozpatrzenia reklamacji wynika z uwarunkowań konkretnego rynku, może on ulec zmianie. Może on również ulec zmianie w zależności od charakteru reklamacji oraz jakości dostarczonej przez Klienta dokumentacji reklamacyjnej.

9. Możliwe formy i sposoby rozliczania reklamacji

W zależności od powodu reklamacji i ustaleń z Klientem, reklamacje rozliczane są wg następujących zasad:

- obniżenie ceny towaru - Producent wystawia fakturę korygującą obniżającą pierwotną cenę zakupu. W szczególnych przypadkach (gdy niemożliwe jest bezpośrednie rozliczenie z Partnerem Handlowym), rozliczenie może nastąpić poprzez notę księgową, czyli poprzez zwrot uznanej kwoty na konto bankowe;
- zwrot równowartości reklamowanego towaru bez zwrotu towaru do Producenta - Producent wystawia fakturę korygującą bądź notę księgową, a reklamowany towar pozostaje u Konsumenta, Partnera

Handlowego lub POS, który zagospodarowuje go zgodnie z ustaleniami bądź decyzją Cersanit S.A. i właściwościami towaru;

- c) zwrot równowartości reklamowanego towaru po zwrocie towaru do Producenta - Producent przyjmuje zwrócony towar na stan magazynowy zgodnie z jego przeznaczeniem, a następnie wystawia fakturę korygującą. W szczególnych przypadkach (gdy niemożliwe jest bezpośrednie rozliczenie z Partnerem Handlowym), rozliczenie może nastąpić poprzez notę księgową, czyli poprzez zwrot uznanej kwoty na konto bankowe;
- d) dofakturowanie nadwyżki towaru - Producent wystawia fakturę bez wysyłki towaru do sprzedawcy;
- e) wymiana towaru reklamowanego na towar wolny od wad - fizyczna wymiana towaru u Sprzedawcy lub Klienta;
- f) wydanie, dosłanie towaru na reklamację – Producent dosyła brakujące pojedyncze elementy (np. woreczek montażowy) w ramach dostępności bądź wydaje pełnowartościowy towar w ramach uznania reklamacji, zaś reklamowany towar pozostaje u Klienta, który zagospodarowuje go zgodnie z ustaleniami bądź decyzją Cersanit S.A. i właściwościami towaru;
- g) rozliczenie dodatkowych kosztów związanych z reklamacją - Producent wystawia fakturę korygującą lub notę księgową (uznaniową) rekompensując dodatkowe koszty zasadnej reklamacji na podstawie przedstawionego kosztorysu;
- h) inne formy rozliczenia reklamacji - Producent dopuszcza inne formy rozliczenia reklamacji, szczególnie dotyczy reklamacji od Klientów spoza UE polegające na rozliczeniu reklamacji w formie dodatkowego upustu od cen na bieżących zamówieniach.

Producent rozlicza reklamację z Partnerem Handlowym/Klientem bezpośrednim. Następnie Partner Handlowy dokonuje dalszego rozliczenia z Klientem Pośrednim / (POS), a jeśli zajdzie taka potrzeba, kolejno z Klientem Indywidualnym.

W przypadku pokrycia przez Producenta dodatkowych kosztów związanych z rozliczeniem zasadnej reklamacji należy traktować rozliczenie jako formę odszkodowania.

Wykaz załączników:

1. Protokół zgłoszenia reklamacji - Klient indywidualny – Cersanit S.A.
2. Protokół rozbieżności/uszkodzeń w transporcie – Cersanit S.A.
3. Protokół reklamacyjny - Cersanit S.A.
4. Protokół z wizyty Serwisanta - Cersanit S.A. - 2D / BSB