

PROCEDURA REKLAMACYJNA ELIT S.A.

1. Prosimy o wypełnienie PROTOKOŁU REKLAMACYJNEGO dostępnego pod adresem: www.elitsa.pl - zakładka „Kontakt”. Należy czytelnie wypełnić wszystkie pola protokołu: komputerowo lub ręcznie, drukowanymi literami.
2. Wypełniony PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY należy przesłać na adres: reklamacje@elitsa.pl wraz z dodatkową dokumentacją (uzależnioną od zgłoszonego tematu reklamacyjnego) zdjęcia uszkodzonego towaru, zdjęcia uszkodzonej paczki, wypełniony protokół szkody firmy kurierskiej, krótki opis sytuacji.
3. Na podstawie zaakceptowanego protokołu, firma Elit S.A. zamówi firmę kurierską oraz potwierdzi termin odbioru reklamowanego towaru.
4. Koszt transportu reklamowanego produktu zostanie pokryty przez Elit S.A. w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 10 dni od daty dostawy towaru do Klienta. W przypadku zgłoszenia reklamacyjnego przekraczającego 10 dni, od daty dostawy towaru koszty transportu zostaną rozdzielona pomiędzy Klienta (zwrot wadliwych towarów), a Elit S.A. (dostawa nowego towaru). Powyższe dotyczy reklamacji rozpatrzonych pozytywnie.
5. Alternatywną formą zwrotu (po wcześniejszym zgłoszeniu reklamacji na adres reklamacje@elitsa.pl) jest odbiór reklamowanego towaru przez Opiekuna danego Klienta z ramienia firmy Elit S.A. W przypadku takiej sytuacji, termin rozpatrzenia reklamacji zostanie wydłużony o czas dostarczenia towaru do Magazynu Elit S.A. (ul. Nocznickiego 31a, 01-918 Warszawa).
6. Przesyłka zawierająca reklamowany towar musi być dostarczona w oryginalnym opakowaniu z kompletem wszystkich załączonych dokumentów oraz akcesoriów, odpowiednio zabezpieczonym (ze szczególnym uwzględnieniem towarów szklanych) w sposób umożliwiający jej odbiór przez firmę kurierską. Do przesyłki należy załączyć kopię wypełnionego PROTOKOŁU REKLAMACYJNEGO.
7. Po otrzymaniu reklamowanego towaru, firma Elit S.A. dokona weryfikacji zgłoszonej reklamacji pod względem uszkodzeń oraz załączonego protokołu. Po zweryfikowaniu i zaakceptowaniu reklamacji, zostanie dokonana naprawa lub wymiana na nowy towar, wolny od wad zgodnie z indywidualną procedurą reklamacyjną, określoną przez danego Dostawcę firmy Elit S.A.
8. W przypadku nie stwierdzenia wskazanych przez reklamującego wad produktowych lub zwrotu niekompletnego produktu zawartego w protokole reklamacyjnym, rozpatrzenie zgłoszenia zostanie odrzucone, a towar odesłany do Klienta na jego koszt.
9. Firma Elit S.A. poinformuje klienta pocztą elektroniczną maksymalnie w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji o możliwym sposobie jej rozpatrzenia.
10. Naprawiony lub wymieniony towar zostanie wysłany do klienta najszybciej jak to będzie możliwe, uwzględniając indywidualną procedurę reklamacyjną określoną przez danego Dostawcę firmy Elit. S.A.