

Reklamacja jakościowa towaru

1. Koszt transportu door to door uzasadnionej reklamacji obciąża firmę EE pod warunkiem iż wartość przesyłki jest większa niż 100PLN netto. W wypadku przesyłek o niższej wartości koszt nadania paczki leży po stronie zlecającego a koszt odesłania reklamacji leży po stronie EE.
2. Koszt transportu door to door reklamacji niezasadnej w każdym przypadku obciąża kupującego.
3. Proces zgłoszenia reklamacji rozpoczyna wysłanie e-maila pod adres serwis@eenergy.com.pl. E-mail musi zawierać poprawnie wypełniony protokół reklamacyjny z następującymi danymi:
 - numer faktury na podstawie której dokonano zakupu od EE
 - oznaczenie kodowe produktu
 - ilość sztuk
 - opis uszkodzenia. Gdy opis uszkodzenia to: „nie działa”, „źle funkcjonuje” itp. ogólnikowe stwierdzenia – serwis wykona 5min test sprawdzający poprawność działania produktu i gdy w tym czasie nie zostanie stwierdzona żadna usterka – reklamacja jakościowa zostanie odrzucona a produkt odesłany na koszt reklamującego
4. Serwis po weryfikacji otrzymanego e-maila generuje numer sprawy, który jest odsyłany do zgłaszającego wraz z informacją o terminie odbioru przesyłki z reklamacją
5. Numer sprawy otrzymany od serwisu umieszcza zgłaszający na liście przewozowym w polu „UWAGI”. Niespełnienie tego punktu będzie skutkowało odrzuceniem przesyłki i jej odesłaniem bez otwierania na koszt nadawcy.
6. Protokół reklamacji musi być umieszczony z listem przewozowym NA PRZESYŁCE a nie w jej wnętrzu. W przypadku braku protokołu reklamacyjnego przesyłka zostaje bez jej otwierania odesłana do nadawcy na jego koszt.
7. W przypadku dostarczenia do reklamacji towaru noszącego znamiona ingerencji do wnętrza produktu - stwierdzenia próby otwarcia lub zmian w jego konstrukcji – zostanie ona odrzucona a towar odesłany na koszt reklamującego. Podobnie ma się sprawa z dostarczeniem do reklamacji produktu uszkodzonego mechanicznie.
8. Reklamacje ilościowe towaru (braki w dostawie) są rozpatrywane tylko i wyłącznie przez magazyn EE pod adresem e-mailowym: magazyn@eenergy.com.pl. Czas na zgłoszenie niezgodności to 7 dni od daty dostarczenia przesyłki.

Uszkodzenia w transporcie.

1. **Rozpatrzeniu podlegają uszkodzenia zgłoszone do 7 dni od daty dostarczenia paczki.**
2. Podstawą do rozpatrzenia tego typu reklamacji są: **protokół szkody sporządzony w obecności kuriera podczas odbioru przesyłki** (należy zwrócić uwagę na dodatkowe opakowanie, oklejenie paczki taśmą bez logo EE, na uszkodzenia mechaniczne paczki – rozdarcia, wgniecenia). **W wypadku DHL protokół ten można sporządzić do 7 dni od daty odbioru, wzywając w tym czasie kuriera.** Należy również wykonać zdjęcia uszkodzonego towaru i uszkodzeń powstałych na opakowaniu/paczce zbiorczej, mogących potwierdzić lub wykluczyć uszkodzenie w czasie transportu i przesać je e-mailem wraz z protokołem szkody na adres serwis@eenergy.com.pl. Mail należy tytułować: Zgłoszenie szkody w transporcie „Nazwa firmy zgłaszającej”.
3. Należy wypełnić i dołączyć do przesyłki protokół reklamacyjny na zasadach jak w przypadku reklamacji jakościowej, dopisać: „Uszkodzenie mechaniczne podczas transportu”.
4. Przesyłka z reklamacją uszkodzeń w transporcie winna być nadana przez zgłaszającego niezwłocznie po spisaniu protokołu szkody.

Termin na rozpatrzenie wszystkich reklamacji: 14 dni roboczych od dnia otrzymania przesyłki.