

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W przypadku wysyłek firmą spedycyjną, Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki przy jej odbiorze. Jeżeli Kupujący stwierdzi, że w czasie transportu nastąpiło uszkodzenie towaru, zobowiązany jest dokonać wszelkich niezbędnych czynności dla zabezpieczenia prawa do odszkodowania, w tym zażądać sporządzenia przez przewoźnika stosownego protokołu szkody, a następnie zawiadomić pracowników **DK Logistics** w dniu odbioru przesyłki od przewoźnika.
Podstawą do reklamacji są protokół szkody, list przewozowy i kopia faktury zakupu. Dalsze postępowanie ustala się z pracownikami firmy.
2. W przypadku wysyłek transportem firmowym **DK Logistics**, Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki przy jej odbiorze w obecności kierowcy. Jeżeli stwierdzi uszkodzenie towaru zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie firmę dostawcy, w dniu odbioru przesyłki. Zgłoszenia należy dokonać w formie telefonicznej lub/oraz elektronicznej na adres mailowy dik@moto-partner.pl, podając numer katalogowy towaru, numer dokumentu jego zakupu oraz rodzaj uszkodzenia. Podstawą reklamacji jest prawidłowo wypełniony dokument **Zgłoszenia reklamacji**. Reklamowany towar należy przesłać do Działu Reklamacji **w terminie 5 dni roboczych** od daty dokonania zawiadomienia.
 - 2.1. W przypadku pokryw silnika, błotników tylnych oraz pokryw bagażnika, Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia stanu części w momencie odbioru przesyłki oraz poświadczenia kierowcy, odbioru elementów bez zastrzeżeń.
3. W przypadku gdy opakowanie przesyłki jest całe, nienaruszone, a występuje niezgodność przesyłki z fakturą, należy niezwłocznie powiadomić telefonicznie lub na adres mailowy dik@moto-partner.com Zgłoszenie reklamacji ilościowej (dostępne na stronie www.dk.moto-partner.com zakładka Media/Do Pobrania lub pod linkiem www.dk.moto-partner.com/dopobrania) nie później niż:
 - brak w przesyłce/dostawie - 24 godziny od otrzymania przesyłki
 - inne niezgodności (źle wydane, źle oznakowane, źle spakowane) w przesyłce/dostawie - 48 godzin od otrzymania przesyłki. **DK Logistics** rozpatrzy Reklamację ilościową maksymalnie w ciągu 48 godzin od otrzymania zgłoszenia.
4. W przypadku odbioru własnym transportem, wymagane jest dokładne sprawdzanie ilościowe i jakościowe towaru, na miejscu i natychmiastowe zgłoszenie ewentualnych zastrzeżeń.
5. W przypadku ujawnienia się wad ukrytych towaru, to jest takich, które możliwe były do wykrycia dopiero w trakcie montażu, Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie dokonać zgłoszenia reklamacyjnego. Jeżeli reklamacja dotyczy braku możliwości dopasowania części nadwozia i oświetlenia, Kupujący zobowiązany jest dołączyć do zgłoszenia reklamacyjnego dodatkowo **dokumentację fotograficzną**, przedstawiającą prawidłowy montaż reklamowanej części, przyczynę reklamacji oraz wszelkie oznaczenia występujące na reklamowanym produkcie, włącznie z naklejkami znajdującymi się na jego opakowaniu. Dokumentację należy przesłać na adres mailowy dik@moto-partner.com lub dostarczyć w wersji elektronicznej wraz z reklamowanym towarem.
6. Zgłoszenia reklamacyjnego dokonuje się zgodnie z poniższą procedurą obowiązującą w firmie **DK Logistics**. W sposób uzgodniony z Działem Reklamacji należy dostarczyć:
 - 1) wypełniony formularz „Zgłoszenie reklamacji” (dostępny na stronie www.dk.moto-partner.com zakładka Media/ Do Pobrania lub pod linkiem www.dk.moto-partner.com/dopobrania) wraz z reklamowanym towarem,
 - 2) kartę gwarancyjną (w przypadku wyrobów, na które została wydana),
 - 3) poświadczenie autoryzowanego warsztatu lub stacji diagnostycznej o zaistniałej wadzie,
 - 4) zdjęcia z montażu – dotyczy części nadwozia i oświetlenia w przypadku braku możliwości dopasowania.
7. **DK Logistics** rozpatrzy reklamację maksymalnie w ciągu 30 dni roboczych od dnia dostarczenia towaru - za wyjątkiem sytuacji kiedy reklamowany towar jest wysyłany do producenta. W takim przypadku z przyczyn niezależnych od **DK Logistics** czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.
8. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od opinii wystawionej przez **DK Logistics** w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
9. Odpowiedzialność **DK Logistics** nie obejmuje zwrotu poniesionych przez Kupującego dodatkowych kosztów takich jak: koszt demontażu i montażu, transportu, lakierowania, badań diagnostycznych itp.

ZWROT NIEWŁAŚCIWIE ZAKUPIONYCH TOWARÓW

1. Firma **DK Logistics** nie przyjmuje zwrotów części elektrycznych i elektronicznych (z wyłączeniem pozycji zabezpieczonych plombą zwrotową, które posiadają w katalogu elektronicznym **eCar** w okienku „Szczegóły części” wpis „plomba zwrotowa”; części te można zwrócić wyłącznie w sytuacji, kiedy plomba zwrotowa i opakowanie są w stanie nienaruszonym), płynów eksploatacyjnych, chemii warsztatowej, chemii i kosmetyków samochodowych i motocyklowych, przecenionych pokryw silnika (opisanych w **eCar** jako uszkodzone w transporcie i z przypisaną kategorią uszkodzenia „A”, „B” lub „C”) oraz części opisanych w **eCar** (okienko „Szczegóły części”) statusem „Tylko na zamówienie” a także „Do wyprzedania” – gdy zwrot następuje po upływie 14 dni od daty wystawienia faktury (części „Do wyprzedania” są przyjmowane warunkowo wyłącznie przed upływem 14 dni od zakupu).
2. W przypadku pomyłki Kupującego w odniesieniu do części nie wymienionych w punkcie 1. (pomyłka w wyborze modelu, wycofania się klienta) Kupujący ma prawo zwrócić towar zgłoszony do zwrotu na poniższych warunkach zależnych od momentu zgłoszenia:
 - a) przed upływem 14 dni od daty wystawienia faktury – zwrot bez kosztów manipulacyjnych (wyjątki punkt 3 i 4 niniejszego Artykułu),
 - b) po upływie 14 dni od daty wystawienia faktury – zwrot jest akceptowany warunkowo po weryfikacji, zawsze z potrąceniem kosztów manipulacyjnych w wysokości minimum 20% wartości zwracanego towaru.
3. Zwroty towarów, których cena jednostkowa dla Kupującego nie przekracza kwoty 20 złotych netto są obciążone opłatą manipulacyjną w wysokości 7 złotych netto za każdą zwracaną sztukę.
4. W sytuacji gdy wartość zwrotów (zgłaszanych przed upływem 14 dni od daty wystawienia faktury) przekroczy limit 2% obrotu z poprzedniego miesiąca **DK Logistics** zastrzega sobie prawo do potrącenia kosztów manipulacyjnych w wysokości 10% wartości zwracanego towaru - nie mniej jednak niż 7 złotych netto za każdą zwracaną sztukę. Wyjątek od tej zasady stanowią części „mechaniczne” do których zaliczamy części z podkatalogu Mechanika (bez części elektrycznych i elektronicznych), miski olejowe i podnośniki szyb z podkatalogu Nadwozie i części powiązane – te części nie powiększają wartości zwrotów (nie są wliczane do limitu 2%).
5. Zgłoszenie zwrotu towaru dokonuje się zgodnie z poniższą procedurą obowiązującą w firmie **DK Logistics**:
 - a) chęć zwrotu należy zgłosić drogą mailową na adres dik@moto-partner.com, wypełniając „Listę Zwrotową” dostępną na stronie www.dk.moto-partner.com zakładka Media/Do Pobrania lub pod linkiem www.dk.motopartner.com/dopobrania i przesłać ją jako załącznik do e-maila,
 - b) po zaakceptowaniu zwrotów przez **DK Logistics**, odpowiedź otrzymacie Państwo telefonicznie lub na e-mail z załączonym do wiadomości plikiem (format PDF), który należy wydrukować i dołączyć do zwracanego towaru,
 - c) do zwracanego towaru należy dołączyć kartę gwarancyjną (jeżeli została wydana).

Postanowienia i regulacje
zatwierdziła

Dorota Pozańska
Właściciel DK Logistics