



## POLITYKA REKLAMACYJNA GERMANIA MINT PACKAGING SP. Z O.O.

### Spis treści

1. Słownik pojęć .....	1
2. Postanowienia ogólne.....	1
3. Przedmiot reklamacji .....	2
4. Termin składania reklamacji .....	2
5. Procedura zgłaszania reklamacji.....	3
6. Rozpatrzenie reklamacji.....	3
7. Koszty zwrotu i wysyłki .....	4
8. Postanowienia końcowe .....	4
9. Załączniki .....	4

### 1. Słownik pojęć

**Dostawca** - spółka Germania Mint Packaging Sp. z o.o..

**Dzień roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w kraju Dostawcy (tj. Polska).

**Klient (Zamawiający)** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, składająca Zamówienie do Project Managera Germania Mint Packaging Sp. z o.o. w celach związanych bezpośrednio z prowadzoną działalnością.

**Odbiór ilościowy i jakościowy** - ogół czynności wykonywanych przez Klienta, mających na celu potwierdzenie zgodności ilościowej i jakościowej dostarczonych artykułów z dokumentacją wysyłkową, Zamówieniem oraz normami i warunkami technicznymi. Miejszem odbioru jest magazyn Klienta.

**Project Manager** - specjalista działu obsługi projektów opakowań numizmatycznych, odpowiedzialny za koordynację realizacji Zamówienia.

### 2. Postanowienia ogólne

Niniejsza Polityka Reklamacyjna określa zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących produktów oferowanych przez Germania Mint Packaging Sp. z o.o. Dokument obowiązuje dla wszystkich Zamówień realizowanych przez Project Managera Germania Mint Packaging Sp. z o.o..



GERMANIA MINT

Jelenia Góra, Polska

Reklamacje mogą być zgłaszane wyłącznie przez bezpośrednich Kontrahentów Germania Mint Packaging Sp. z o.o..

### 3. Przedmiot reklamacji

Germania Mint Packaging Sp. z o.o. identyfikuje następujące kategorie niezgodności:

- reklamacje jakościowe (wady produktu, błędny model, rozmiar, nadruk itp.);
- reklamacje ilościowe (niedobory lub nadwyżki poza dopuszczalnym limitem);
- reklamacje transportowe (zaginięcie przesyłki, uszkodzenie podczas dostawy).

Reklamacje transportowe nie są rozpatrywane, jeżeli transport był organizowany przez Klienta.

Jeśli zgłoszenie dotyczy zaginięcia lub opóźnienia dostawy, sprawa przekazywana jest do przedstawiciela Działu Logistyki Germania Mint Packaging Sp. z o.o. w celu jej wewnętrznego wyjaśnienia. Jeżeli w ciągu 3 dni roboczych nie uda się wyjaśnić sytuacji, reklamacja zostaje zarejestrowana w systemie. W przeciwnym wypadku uznaje się ją za bezzasadną.

### 4. Termin składania reklamacji

Reklamacje należy zgłaszać:

- do 30 dni roboczych od daty odbioru towaru - w przypadku reklamacji jakościowych;
- do 3 dni roboczych od daty odbioru towaru - w przypadku reklamacji ilościowych i transportowych.

Za datę odbioru uznaje się datę odebrania przesyłki od kuriera, kierowcy lub osobiście z siedziby Germania Mint Packaging Sp. z o.o.

Wyjątki stanowią:

- aktywność powłoki klejowej – gwarancja: 6 miesięcy<sup>1</sup> od daty dostawy;
- trwałość połączeń klejowych – gwarancja: 24 miesiące<sup>2</sup> od daty dostawy.

Reklamacje zgłaszane po upływie wyżej wymienionych terminów nie będą uwzględniane.

---

<sup>1</sup> z zastrzeżeniem, że produkty były przechowywane zgodnie z zaleceniami

<sup>2</sup> z zastrzeżeniem, że produkty były przechowywane zgodnie z zaleceniami



## 5. Procedura zgłaszania reklamacji

Zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać przesłane na adres [claim.packaging@germaniamint.com](mailto:claim.packaging@germaniamint.com), w formie poprawnie wypełnionego Formularza reklamacyjnego (dalej: Formularz). Zaleca się dodanie do wiadomości Project Managera obsługującego dane Zamówienie.

Do Formularza należy dołączyć następujące załączniki:

- dokumentację zdjęciową ukazującą wadę;
- zdjęcie wizytówki przesyłki<sup>3</sup> oraz opakowania zbiorczego z widoczną etykietą;
- protokół szkody<sup>4</sup> - w przypadku reklamacji transportowej.

Brak wymaganych załączników lub błędnie wypełniony Formularz może wydłużyć proces rozpatrywania reklamacji.

Zaleca się również, aby w treści wiadomości mailowej Klient podał numer Zamówienia i faktury oraz krótki opis problemu.

## 6. Rozpatrzenie reklamacji

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji przesyłane jest drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Formularzu. Wiadomość zawiera również informację o ewentualnej konieczności zwrotu reklamowanego towaru.

Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia. W przypadku reklamacji transportowych termin rozpatrzenia wynosi do 21 dni roboczych z uwagi na konieczność koordynacji działań ze spedytorem lub przewoźnikiem.

W uzasadnionych przypadkach wskazane powyżej terminy mogą ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany.

---

<sup>3</sup> wizytówka przesyłki - wizytówka umieszczona w opakowaniu zbiorczym, zawierająca imię osoby pakującej oraz datę zapakowania

<sup>4</sup> brak protokołu szkody może skutkować odrzuceniem reklamacji z uwagi na brak możliwości potwierdzenia odpowiedzialności przewoźnika za powstałe uszkodzenia



## GERMANIA MINT

W przypadku uznania reklamacji Germania Mint Packaging Sp. z o.o. może zaproponować jedną z następujących form rekompensaty: naprawę, wymianę, korektę faktury (np. odpowiednie obniżenie ceny lub korektę liczby produktów na fakturze) - zgodnie z indywidualnymi ustaleniami z Klientem.

W ramach analizy reklamacyjnej weryfikowana jest liczba nadwyżek technologicznych, zgodnie z Ogólnymi Warunkami Zamówień. Jeśli liczba reklamowanych elementów mieści się w limicie nadwyżek, reklamacja zostaje zarejestrowana, jednak Klientowi nie przysługuje żadna z form rekompensaty wskazanych w poprzednim punkcie.

Termin realizacji działań po uznaniu reklamacji ustalany jest indywidualnie. Germania Mint Packaging Sp. z o.o. dokłada starań, aby proces ten przebiegał możliwie najszybciej. W przypadku konieczności ponownej produkcji czas ten może ulec nieznacznemu wydłużeniu. Zgłoszenia reklamacyjne mają priorytet wobec bieżących Zamówień.

### 7. Koszty zwrotu i wysyłki

Germania Mint Packaging Sp. z o.o. może zażądać zwrotu całości lub części reklamowanego towaru od Klienta w celu przeprowadzenia analizy. Klient zobowiązany jest wówczas do odesłania towaru na adres wskazany przez Dostawcę.

Termin i sposób zwrotu powinny zostać uprzednio uzgodnione z Project Managerem obsługującym Zamówienie.

Towar powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu zbiorczym z zachowaną etykietą, w sposób zapewniający ochronę przed uszkodzeniami w transporcie. Niewłaściwe zabezpieczenie przesyłki może utrudnić rozpatrzenie reklamacji i wydłużyć czas jej obsługi.

Koszty odesłania towaru, w tym opłaty dodatkowe (np. cła, podatki), ponosi Klient. W przypadku uznania reklamacji koszty te zostaną zwrócone przez Germania Mint Packaging Sp. z o.o..

### 8. Postanowienia końcowe

Reklamacje są dokumentowane wewnątrz przez Germania Mint Packaging Sp. z o.o.. Niniejsza Polityka stanowi załącznik do Ogólnych Warunków Sprzedaży obowiązujących w Germania Mint Packaging Sp. z o.o. i może być aktualizowana w zależności od bieżących potrzeb operacyjnych oraz wymagań jakościowych.

### 9. Załączniki



GERMANIA MINT

Załączniki nr 1 - Formularz reklamacyjny