

REGULAMIN PANELU OBSŁUGI REKLAMACJI GWARANCYJNYCH (RMA)

Szanowni Państwo.

Dziękujemy za odwiedzenie naszego panelu obsługi reklamacji gwarancyjnych (RMA). Panel stanowi internetowy system zgłoszeń serwisowych i jest udostępniany pod następującym adresem internetowym: <https://www.bto.pl/Reklamacjezewnetrzne.aspx> (dalej jako: „Panel RMA”, „System Zgłoszeń”).

Zapraszamy do zapoznania się regulaminem korzystania z Panelu RMA.

Właścicielem Panelu RMA jest BTO SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Łodzi, (adres siedziby i adres do doręczeń: **Fabryczna 25, 90-341 Łódź**); wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000215719; sąd rejestrowy, w którym przechowywana jest dokumentacja spółki: SĄD REJONOWY DLA ŁODZI-ŚRÓDMIEŚCIA W ŁODZI, XX WYDZIAŁ KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO; kapitał zakładowy w wysokości: 52 500.00 zł; NIP: 726-10-16-110; REGON: 471060840; adres poczty elektronicznej: e-mail: reklamacje@bto.pl (dalej jako: „Usługodawca”, „BTO sp. z o.o.”).

O PANELU RMA

1. Panel RMA ma na celu sprawne przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego w przypadku reklamacji gwarancyjnych produktów dystrybuowanych przez BTO sp. z o.o. Panel RMA umożliwia między innymi złożenie reklamacji na podstawie gwarancji udzielonej na dany produkt, a także śledzenie jej statusu oraz uzyskanie informacji o decyzji gwaranta.
2. Z panelu RMA mogą korzystać zarówno podmioty posiadające zawartą z BTO sp. z o.o. odrębną umowę o współpracy handlowej w zakresie dystrybucji produktów BTO sp. z o.o. (dalej jako: „Autoryzowani sprzedawcy”), jak i inne podmioty nie posiadające zawartej odrębnej umowy o współpracy handlowej z BTO sp. z o.o. (dalej jako: „Klienci końcowi”) (np. klienci Autoryzowanych sprzedawców składający bezpośrednio reklamację na podstawie gwarancji).
3. Panel RMA jest częścią serwisu internetowego Usługodawcy udostępnianego pod adresem internetowym <https://www.bto.pl/Default.B2B.aspx> (dalej jako: „Serwis B2B”). Celem Serwisu B2B jest przede wszystkim umożliwienie Autoryzowanym Sprzedawcom składania zamówień na produkty dystrybuowane przez BTO sp. z o.o. sprawdzania terminów płatności, przeglądania historii zamówień. Panel RMA umożliwia także składanie reklamacji na produkty dystrybuowane przez BTO sp. z o.o. w sklepie detalicznym oraz w serwisie Allegro.
4. Panel RMA umożliwia składanie reklamacji na produkty dystrybuowane przez BTO sp. z o.o. na podstawie gwarancji udzielonej na dany produkt przez BTO sp. z o.o. lub której obsługa została powierzona BTO sp. z o.o. na podstawie odrębnej umowy zawartej z gwarantem przez BTO sp. z o.o. (informacja o tym jest każdorazowo wskazana w treści gwarancji, w szczególności w karcie gwarancyjnej danego produktu). Panel RMA nie służy do składania reklamacji dotyczącej produktu na podstawie rękojmi. Reklamacja na podstawie rękojmi powinna być składana bezpośrednio do sprzedawcy danego produktu.
5. Korzystanie z Panelu RMA jest nieodpłatne.
6. Zasady korzystania z całego Serwisu B2B uregulowane są w odrębnym regulaminie serwisu dostępnym na jego stronach. Niniejszy regulamin dotyczy jedynie korzystania z Panelu RMA.

SKŁADANIE REKLAMACJI

1. Reklamacja powinna być złożona zgodnie z warunkami udzielonej gwarancji, w szczególności gwarancja określa możliwe żądania związane z reklamacją danego produktu. Reklamacja na podstawie udzielonej gwarancji może zostać złożona za pomocą Panelu RMA.
2. Złożenie reklamacji w Panelu RMA przez Autoryzowanego sprzedawcę możliwe jest po zalogowaniu się na swoje konto klienta w Serwisie B2B. Konto tworzone jest dla Autoryzowanego sprzedawcy przez Usługodawcę po zawarciu umowy o współpracy handlowej oraz na podstawie wypełnionego przez Autoryzowanego sprzedawcę formularza rejestracji. Po zalogowaniu się na konto Autoryzowany sprzedawca ma możliwość złożenia reklamacji za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego w zakładce „Reklamacje” zgodnie z instrukcją i komunikatami podanymi na stronie Panelu RMA.
3. Złożenie reklamacji w Panelu RMA przez Klienta końcowego nie wymaga utworzenia konta klienta. Klient końcowy może złożyć reklamację bezpośrednio za pomocą formularza reklamacyjnego dostępnego w Panelu RMA pod adresem: <https://www.bto.pl/Reklamacjezewnetrzne.aspx>
4. Instrukcja wypełnienia kolejnych pól formularza reklamacyjnego przez Klienta końcowego dostępna jest pod adresem internetowym: <https://www.bto.pl/Reklamacjezewnetrzne.aspx>
5. Klient końcowy obowiązany jest podać w formularzu reklamacyjnym swoje dane kontaktowe: imię i nazwisko, adres do korespondencji, adres email oraz numer telefonu kontaktowego.
6. Po złożeniu reklamacji Panel RMA nadaje danej reklamacji indywidualny numer (tzw. numer RMA), który pozwala łatwo zidentyfikować daną reklamację oraz wyszukać ją w Panelu RMA.

PRZEGLĄD REKLAMACJI, WYSZUKIWARKA ORAZ DECYZJA GWARANTA

1. Panel RMA umożliwia przeglądanie oraz wyszukiwanie złożonych przez siebie reklamacji.
2. W celu przeglądania oraz wyszukiwania złożonych reklamacji należy korzystać z funkcjonalności Panelu RMA, w szczególności poprzez przejście do odpowiedniej zakładki (np. „Przeгляд reklamacji”) lub w przypadku wyszukiwarki poprzez podanie danych umożliwiających identyfikację danej reklamacji (np. numer reklamacji – tzw. numer RMA).
3. Gwarant ustosunkuje się do złożonej reklamacji zgodnie z warunkami wskazanymi w gwarancji.
4. Informacja o złożonych reklamacjach za pomocą Panelu RMA, o ich statusie oraz o decyzji gwaranta dotyczącej danej reklamacji wskazywana jest w Panelu RMA przy danej reklamacji oraz dodatkowo informacja o każdej zmianie statusu oraz o decyzji gwaranta przesyłana jest na podany przez Autoryzowanego sprzedawcę lub Klienta końcowego adres poczty elektronicznej.

DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień niniejszego regulaminu jest Usługodawca. Dane osobowe przetwarzane są w celach, w zakresie i w oparciu o zasady wskazane w niniejszym punkcie regulaminu.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie danych osobowych niezbędnych do złożenia reklamacji za pomocą Panelu RMA skutkuje odmową jej złożenia.
3. Celem zbierania danych osobowych jest obsługa reklamacji gwarancyjnej złożonej za pomocą Panelu RMA.
4. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest konieczność realizacji gwarancji.
5. Każdej osobie przysługuje prawo do kontroli przetwarzania danych, które jej dotyczą, zawartych w zbiorze danych Usługodawcy, a zwłaszcza prawo do: żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one

niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

6. W celu realizacji uprawnień, o których mowa powyżej można przesać stosowną wiadomość pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@bto.pl albo pisemnie na adres Administratora.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Korzystanie z Panelu RMA przez konsumentów nie jest obowiązkowe i mogą oni złożyć reklamację w dowolny inny prawem przewidziany sposób. Przykładowy formularz reklamacji dostępny jest tutaj: [FORMULARZ REKLAMACJI](#). W przypadku pozostałych podmiotów korzystanie z Panelu RMA jest obowiązkowe i brak złożenia reklamacji gwarancyjnej za jego pomocą może skutkować jej odrzuceniem.

Dziękujemy za zainteresowanie!

W razie pytań jesteśmy zawsze do Państwa dyspozycji – prosimy o kontakt bezpośrednio na adres:

reklamacje@bto.pl lub korzystając z danych podanych w stopce niniejszego regulaminu.

Zapraszamy do współpracy.

BTO

