

REGULAMIN REKLAMACJI, ZWROTÓW I WYMIANY TOWARÓW

Zasady składania reklamacji, zgłaszania niezgodności w dostawie, zwrotu oraz wymiany towarów definiują postępowanie klienta (Kupującego) oraz firmy TT Plast T. A. z siedzibą w Targowisku 476 (dalej jako „TT PLAST”) w przypadku, gdy pomimo wszelkich starań dokonanych przez w/w firmę w dążeniu do zachowania najwyższej jakości produktów pojawi się po stronie nabywcy uzasadniony powód do zgłoszenia reklamacji.

§1. Przepisy ogólne

1. Firma TT PLAST ponosi odpowiedzialność za wady towaru zależne od producenta w okresie gwarancji towaru przez okres 1 roku, licząc od daty dostawy towaru. Za datę dostarczenia towaru przyjmuje się datę wystawienia faktury sprzedaży przez Firmę TT PLAST. W uzasadnionych przypadkach Kupujący może wyjść z pisemną prośbą do Firmy TT PLAST w celu ustalenia indywidualnego okresu gwarancji na konkretny produkt.
2. Wada towaru oznacza zmianę cech towaru, która zaistniała z przyczyn zależnych od producenta poprzez użycie nieodpowiedniego lub złej jakości materiału, niewłaściwej technologii lub złego rozwiązania konstrukcyjnego.
3. Zakres odpowiedzialności firmy TT PLAST obejmuje: zwrot ceny zakupu lub wymianę towaru wadliwego z przyczyn zależnych od producenta na koszt producenta w terminie do 21 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji. Uprawnienie do zwrotu ceny zakupu przysługuje, tylko o ile firma TT PLAST nie dysponuje towarem niewadliwym, który może być dostarczony Kupującemu w zamian za towar wadliwy.
4. Producent nie ponosi odpowiedzialności za wady towaru, które powstały z przyczyn niezależnych od producenta, tj. w szczególności:
 - uszkodzenia mechaniczne, spowodowane np. przez działanie osób trzecich;
 - użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem;
 - niewłaściwego sposobu składowania/przechowywania (wpływ czynników atmosferycznych, zanieczyszczeń, wilgoci etc.).
5. Podstawą do wymiany towaru na nowy lub zwrotu ceny zakupu jest wcześniejszy zwrot wadliwego towaru.
6. W przypadku stwierdzenia nieuzasadnionego roszczenia Kupujący pokrywa wszystkie koszty związane z przesyłką towaru i dodatkową obsługą reklamacyjną (jeżeli takowa wystąpi).
7. Strony wyłączają zastosowanie przepisów o rękojmi przy sprzedaży.
8. W przypadku, gdy spośród sprzedanych towarów tylko niektóre są wadliwe uprawnienia Kupującego do wymiany towaru lub zwrotu ceny zakupu ograniczają się do towarów wadliwych.

§2. Podstawowe warunki reklamacji

1. Kupujący ma prawo reklamować towar w przypadku pojawienia się na nim wad w okresie gwarancji.
2. Podstawą zgłoszenia reklamacji jest:
 - prawidłowo wypełniony *Protokół reklamacyjny*, którego wzór stanowi załącznik nr 1 niniejszego Regulaminu (chyba że Strony postanowią inaczej),
 - okazanie kopii dokumentów potwierdzających zawarcie transakcji tj. faktury VAT. *Protokół reklamacyjny* jest dostępny do pobrania na naszej stronie internetowej www.ttplast.com w zakładce: „Do pobrania”.
3. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji w uzasadnionych przypadkach jest wcześniejszy zwrot towaru wadliwego, w celu dokonania przez Producenta oceny istnienia przyczyny powstania wady.
4. Firma TT PLAST zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych od daty jej zgłoszenia i zwrotu towaru reklamowanego przez Kupującego. W przypadku pojawienia się przyczyn niezależnych w szczególności konieczność uzyskania opinii do podmiotów zewnętrznych, termin ten może się wydłużyć maksymalnie do 30 dni roboczych.
5. W przypadku stwierdzenia nieuzasadnionej reklamacji wszystkie koszty reklamacyjne i transportowe poniesione przez producenta ma obowiązek pokryć Zgłaszający reklamację, w terminie do 7 dni od daty wystawienia faktury VAT.

§3. Reklamacje rzeczowe (ilościowe i jakościowe) dotyczące dostawy

1. Reklamacje ilościowe i/lub jakościowe w dokonanej dostawie, ~~muszą~~ winny być ~~zostać~~ stwierdzone przy odbiorze dostawy i opisane na *Protokole reklamacyjnym* w obecności osoby dostarczającej towar (kierowcy). Powyższe reklamacje zgłaszane do firmy TT PLAST powinny zawierać datę, numer dokumentu zakupu oraz czytelny podpis kierowcy dostarczającego towar, przy którym protokół został sporządzony oraz czytelny podpis osoby upoważnionej do odbioru towaru po stronie Kupującego. Reklamacje winne być zgłoszone najpóźniej pierwszego dnia roboczego po dniu dostawy. W przypadku odmowy spisania protokołu reklamacyjnego przez osobę dostarczającą towar(kierowcę) prosimy o spisanie danych osobowych pracownika firmy przewozowej (kierowcą) – imienia, nazwiska, numeru dowodu osobistego i niezwłoczne przekazanie tej informacji osobie odpowiedzialnej za zgłoszenia reklamacyjne po stronie Firmy TTPlast.
2. W sytuacji dostarczenia towaru przez firmę TT PLAST na paletach i trudności ze sprawdzeniem towaru lub zgłoszenia reklamacji ilościowych lub/i jakościowych w chwili jej otrzymania Kupującemu przysługuje termin zgłoszenia reklamacji ilościowej i/lub jakościowej w dokonanej dostawie do 3-ch dni od daty otrzymania dostawy (chyba że indywidualne umowy stanowią inaczej).
- 3- W przypadku braku dostarczenia reklamacji rzeczowej w wyznaczonym terminie na piśmie uważa się, że Kupujący zaakceptował dostawę w całości, a kwota wskazana na fakturze sprzedaży, jest wymagalna w ustalonym terminie płatności, także w przypadku nie dostarczenia do firmy TT Plast S.A. informacji, o których mowa w §2 droga reklamacji dla Kupującego zostanie zamknięta.