

REGULAMIN REKLAMACJI

Zasady składania reklamacji, zgłaszania niezgodności w dostawie, zwrotu oraz wymiany towarów definiują postępowanie klienta (Kupującego) oraz firmy TT PLAST S.A. z siedzibą w Targowisku 476 (dalej jako Gwarant) 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. Postanowienia ogólne

1. Firma TT PLAST S.A. ponosi odpowiedzialność za wady towaru zależne od producenta w okresie gwarancji towaru przez **okres 1 roku**, licząc od daty dostawy towaru (lub zgodnie z indywidualnymi pisemnymi ustaleniami z klientem).
Za datę dostarczenia towaru przyjmuje się datę wystawienia faktury sprzedaży przez firmę TT PLAST S.A. W uzasadnionych przypadkach Kupujący może wyjść z pisemną prośbą do firmy TT PLAST S.A. 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 S.A. 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 S.A. 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 spowodowane:
 - uszkodzeniami mechanicznymi, np. niewłaściwym transportem, załadunkiem czy rozładunkiem,
 - niewłaściwym sposobem składowania/ przechowywania (tj. wpływ czynników atmosferycznych, zanieczyszczeń, wilgoci, itp.),
 - uszkodzeniami powstałymi w wyniku działania osób trzecich,
 - uszkodzeniami powstałymi w wyniku nieprawidłowego instalowania lub eksploatacji,
 - użytkowaniem niezgodnym z przeznaczeniem lub dopuszczeniem,
 - dokonywaniem instalacji i napraw przez nieupoważnione osoby,
 - nieprzestrzeganiem warunków gwarancji,
 - naturalnej degradacji tworzywa, na które Producent nie ma wpływu i którym nie jest w stanie w żaden sposób zapobiec, będących następstwem zmian parametrów wytrzymałościowych spowodowanych ciągłym, długoletnim naciskiem na rurę po zakopaniu w ziemi i/lub oddziaływaniem promieniowania UV.
 - działaniem sił wyższych.
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. 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. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej na adres mailowy Gwarantna: reklamacje@ttplast.com.
2. Kupujący ma prawo reklamować towar w przypadku pojawienia się na nim wad - w okresie gwarancji - gdy przestrzegane są:
 - **warunki gwarancji dla danej grupy wyrobów** określone przez TT PLAST S.A.
 - **instrukcja - transportu, przemieszczania i składowania rur,**
 - **zalecenia Gwaranta dotyczących użytkowania i montażu rur.**Stosowne instrukcje i wytyczne dostępne są do pobrania na stronie internetowej Producenta: www.ttplast.com.
3. Podstawą zgłoszenia reklamacji jest:
 - prawidłowo wypełniony *Protokół reklamacyjny* (chyba że Strony postanowią inaczej). *Protokół reklamacyjny* jest dostępny do pobrania na naszej stronie internetowej www.ttplast.com w zakładce: „Do pobrania”.
 - okazanie kopii dokumentów potwierdzających zawarcie transakcji tj. faktury VAT.
4. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji w uzasadnionych przypadkach jest wcześniejszy zwrot towaru wadliwego, w celu dokonania przez Producenta oceny istnienia przyczyny powstania wady.
5. Firma TT PLAST S.A. 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**.
6. 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** w dokonanej dostawie, winny być stwierdzone przy odbiorze dostawy i zgłaszane zgodnie z §2 niniejszej deklaracji **najpóźniej pierwszego dnia roboczego po dniu dostawy**.
W sytuacji dostarczenia towaru przez firmę TT PLAST S.A. na paletach EURO lub przemysłowych i trudności ze sprawdzeniem towaru lub zgłoszenia reklamacji w chwili jej otrzymania, Kupującemu przysługuje termin zgłoszenia reklamacji w dokonanej dostawie **do 3 dni od daty otrzymania dostawy** (lub według indywidualnych ustaleń).
2. Zgłoszenie reklamacyjne ilościowe powinno 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.

W przypadku odmowy spisania protokołu reklamacyjnego przez osobę dostarczającą towar (kierowcę) należy spisać dane osobowe pracownika firmy przewozowej (kierowcy) – imię, nazwisko, nazwę firmy przewozowej oraz niezwłocznie przekazać tą informację osobie odpowiedzialnej za zgłoszenia reklamacyjne po stronie firmy TT PLAST S.A.

3. **Reklamacje jakościową** należy zgłosić **najpóźniej do 7 dni od daty jej wykrycia**. Sposób postępowania określa §2 niniejszego regulaminu.
4. 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.

§ 4 Postanowienia końcowe

1. W związku z udzieloną gwarancją strony wyłączają stosowanie przepisów o rękojmi.
2. W przypadku nie zastosowania się do powyższych zaleceń gwarancja traci swą ważność.

~ * ~

Dokumenty związane:

- ⇒ Warunki gwarancji (dla danej grupy wyrobów)
- ⇒ Protokół reklamacyjny
- ⇒ Instrukcja – Transport, przemieszczanie i składowanie rur produkcji firmy TT PLAST S.A.
- ⇒ Oświadczenie producenta w zakresie odporności wyrobów na promieniowanie UV

Dokumenty dostępne są do pobrania na stronie internetowej Producenta:

www.ttplast.com

w zakładce: „Do pobrania”.