

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. Reklamacje (jakościowe i rzeczowe) należy zgłaszać w formie pisemnej na adres mailowy reklamacje@tplast.com.
2. Zgłoszenie klienta powinno zawierać:
 - oznaczenie wyrobu (nazwa lub numer katalogowy)
 - ilość (podana w metrach lub sztukach)
 - skan dokumentu wysyłkowego (WZRO/ WZRC) zawierający podpis kierowcy potwierdzający niezgodności lub w uzasadnionych przypadkach sam numer dokumentu (wysyłki na paletach, reklamacje jakościowe),
 - w przypadku reklamacji jakościowej opis wady i/lub zdjęcia pokazujące wadę,
3. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wysyłane jest niezwłocznie po uzyskaniu niezbędnych informacji (wyżej wymienionych) wraz z indywidualnym numerem zgłoszenia.
4. Przyjęcie zgłoszenia nie jest jednoznaczne z jego pozytywnym rozpatrzeniem. Informacja o zakończeniu postępowaniu reklamacyjnego wysyłana jest w osobnej wiadomości.
5. Zgłoszenia w zależności od charakteru niezgodności traktowane są jako:
 - **reklamacje rzeczowe** (ilościowe) - niezgodności dotyczące ilości i rodzaju dostarczonego towaru względem dokumentu dostawy lub zamówienia. Dokładny sposób postępowania określa paragraf 2 niniejszego regulaminu.
 - **reklamacje jakościowe** - wyroby z wadą co oznacza zmianę cech towaru, która zaistniała z przyczyn zależnych od producenta, poprzez użycie nieodpowiedniego lub złej jakości materiału, niewłaściwej technologii lub złego rozwiązania konstrukcyjnego. Dokładny opis zasad tego typu reklamacji został opisany w paragrafie 3.
6. Firma TT PLAST S.A. zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni roboczych** od daty jej zgłoszenia. W przypadku pojawienia się przyczyn niezależnych w szczególności konieczności uzyskania opinii do podmiotów zewnętrznych, termin ten może się wydłużyć maksymalnie **do 30 dni roboczych**.
7. Dla wyrobów zwracanych do firmy TT PLAST S.A. wystawiana jest karta zwrotu.

§2. Reklamacje rzeczowe (ilościowe)

1. **Reklamacje ilościowe** w dokonanej dostawie, winny być stwierdzone przy odbiorze dostawy i zgłaszane zgodnie z §1 niniejszego regulaminu **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 zgodnie z zapisami umów handlowych).

2. Stwierdzenie rozbieżności ilościowych lub rodzaju wyrobu powinno być opatrzone czytelnym podpisem kierowcy dostarczającego towar oraz osoby upoważnionej do odbioru towaru po stronie Kupującego. Fakt ten może być sporządzony na dokumentach dostawy (WZRO) lub na wewnętrznym dokumencie klienta.
3. 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 tę informację osobie odpowiedzialnej za zgłoszenia reklamacyjne po stronie firmy TT PLAST S.A.
4. W przypadku braku zgłoszenia reklamacji rzeczowej w wyznaczonym terminie na piśmie (drogą mailową) 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.

§3. Reklamacje jakościowe

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 (w uzasadnionych przypadkach inwestycyjnych na określone grupy produktowe zgodnie z pisemnymi ustaleniami obu Stron).
2. **Reklamacje jakościową należy zgłosić najpóźniej do 7 dni od daty jej wykrycia.**
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 dla danej grupy wyrobów,
 - 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.

- nieprzestrzegania instrukcji-transportu, przemieszczania i składowania rur
- niestosowania się do zaleceń instrukcji – „instrukcja montażu rur ciśnieniowych”,
- niezastosowaniem się do projektu technicznego, opracowanego dla określonego obiektu z uwzględnieniem polskich norm i przepisów techniczno-budowlanych,
- niewłaściwym doбором techniki układania do warunków gruntu,

Stosowne instrukcje i wytyczne dostępne są do pobrania na stronie internetowej Producenta:
www.ttplast.com.

5. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji w uzasadnionych przypadkach jest wcześniejszy zwrot towaru wadliwego, w celu dokonania przez Producenta oceny istnienia przyczyny powstania wady.
6. Podstawą do wymiany towaru na nowy lub zwrotu ceny zakupu jest wcześniejszy zwrot wadliwego towaru.

§4. Postanowienia końcowe

1. W związku z udzieloną gwarancją strony wyłączają stosowanie przepisów o rękojmi.
2. W przypadku niezastosowania się do powyższych zaleceń gwarancja traci swą ważność.
3. Zasady zawarte w niniejszym regulaminie mogą zostać zmienione za obopólną zgodą w umowie handlowej z klientem.
4. 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.**

Dokumenty związane:

- Instrukcja – Transport, przemieszczanie i składowanie rur produkcji firmy TT PLAST S.A.
- Instrukcja montażu rur ciśnieniowych
- Karta zwrotu towaru,

*Dokumenty dostępne są do pobrania na stronie internetowej Producenta:
www.ttplast.com
w zakładce: „Do pobrania”.*

Wyd. 3 ważne od 15.03.2022