

REGULAMIN REKLAMACJI

Zawiera zasady postępowania pomiędzy klientem (dalej: Kupujący) a TT PLAST S.A. (dalej: Gwarant lub Producent) w przypadku stwierdzenia: niezgodności ilościowych lub jakościowych w dostawach. Celem regulaminu jest zapewnienie transparentności oraz sprawiedliwości w przypadku, gdy po stronie Kupującego pojawi się uzasadniony powód do zgłoszenia.

Firma TT PLAST S.A. podejmuje wszelkie starania, aby dostarczać produkty o najwyższej jakości oraz jak najszybciej reagować na wszelkie zgłoszenia dotyczące towarów i dostaw.

§1. Postanowienia ogólne

1. Zgłoszenia (jakościowe i rzeczowe) należy zgłaszać na adres mailowy: reklamacje@tplast.com.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - określenie Kupującego,
 - wskazanie adresu e-mail Kupującego do korespondencji oraz nr telefonu kontaktowego Kupującego,
 - oznaczenie towaru (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 rzeczowej (ilościowej), gdzie przedmiotem zgłoszenia jest brak ilościowy – wskazanie czy Kupujący chce skorzystać z prawa odstąpienia od umowy w zakresie zgłoszonych braków ilościowych,
 - w przypadku reklamacji rzeczowej (ilościowej), gdzie przedmiotem zgłoszenia jest nadwyżka towaru lub niezgodność towaru z umową – wskazanie czy Kupujący chce zatrzymać nadwyżkę lub towar niezgodny z umową,
 - w przypadku reklamacji jakościowej - opis wady, zdjęcia pokazujące wadę oraz zdjęcia metki i/lub nadruku na wyrobie.
3. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia wysyłane jest niezwłocznie na adres e-mail wskazany przez Kupującego w zgłoszeniu, po uzyskaniu niezbędnych informacji (wyżej wymienionych) wraz z indywidualnym numerem zgłoszenia.
4. Przyjęcie zgłoszenia nie jest jednoznaczne z jego pozytywnym rozpatrzeniem. Informacja o sposobie zakończenia postępowania 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 zawartej umowy. Dokładny sposób postępowania określa paragraf 2 niniejszego regulaminu.
 - **reklamacje jakościowe** - towary z wadą co oznacza zmianę cech/właściwości, która zaistniała z przyczyn zależnych od Producenta, poprzez użycie nieodpowiedniego lub złej jakości materiału, niewłaściwej technologii lub złego rozwiązania konstrukcyjnego. Szczegóły rozpatrywania tego typu zgłoszeń zawarto w § 3.
6. Gwarant zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni roboczych** od daty jej zgłoszenia, z zastrzeżeniem treści ostatniego zdania niniejszego ustępu. W przypadku pojawienia się przyczyn niezależnych w szczególności konieczności uzyskania opinii od podmiotów zewnętrznych lub wyniku badań laboratoryjnych, termin ten może się wydłużyć maksymalnie **do 30 dni roboczych** od momentu pobrania próbki towaru, którego dotyczy reklamacja. Celem

usunięcia wszelkich wątpliwości wskazuje się, iż w przypadku gdy Kupujący nie nabył towaru bezpośrednio od Producenta, a zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej jest dokonywane za pośrednictwem sprzedawcy, od którego towar został nabyty, termin, o którym mowa w zdaniu pierwszym liczony jest od dnia otrzymania przez Gwaranta od rzeczonoego sprzedawcy, zgłoszenia Kupującego.

7. Dla wyrobów zwracanych do Producenta wystawiana jest karta zwrotu, na której Kupujący potwierdza wydanie towaru do zwrotu
8. Firma TT PLAST S.A. ponosi odpowiedzialność za wady towaru zależne od Producenta w okresie gwarancji przez okres 24 miesięcy, licząc od daty dostawy towaru

§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 Producenta na paletach (EURO lub przemysłowe) 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 towaru powinno być opatrzone czytelnym podpisem kierowcy realizującego dostawę oraz osoby upoważnionej do odbioru towaru po stronie Kupującego. Fakt ten może być sporządzony na dokumentach dostawy (WZ) lub na wewnętrznym dokumencie Kupującego.
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 tą informację na adres mailowy reklamacje@ttplast.com.
4. W przypadku braku zgłoszenia reklamacji rzeczowej w wyznaczonym terminie 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. kompletu informacji, o których mowa w §1 ust.2 zgłoszenia nie będą rozpatrywane.
5. Tryb postępowania w przypadku zasadnych zgłoszeń reklamacyjnych rzeczowych (ilościowych) :
 - a) w przypadku braków ilościowych - korekta faktury VAT w zakresie stwierdzonych braków, dostawa brakującej ilości towaru w oparciu o nowo wystawioną przez Producenta i doręczoną Kupującemu fakturę VAT,
 - b) w przypadku nadwyżki ilościowej - Kupujący odsyła nadwyżkę towaru do miejsca wskazanego przez Gwaranta. Kupujący jest jednak uprawniony do złożenia Gwarantowi oświadczenia, że wyraża wolę nabycia nadwyżki towaru. Wówczas Gwarant wystawi Kupującemu fakturę VAT na nadwyżkę towaru, zgodnie z obowiązującymi u Gwaranta cenami, a Kupujący zobowiązany jest do jej opłacenia w terminie wskazanym w fakturze,
 - c) w przypadku niezgodności rodzaju dostarczonego towaru względem zawartej umowy - Kupujący odsyła niezgodny z umową towar do miejsca wskazanego przez Gwaranta. Gwarant wystawi fakturę korygującą dotyczącą towaru niezgodnego z umową oraz dostarczy Kupującemu towar zgodny z umową, wystawiając w tym celu nową fakturę VAT. Kupujący jest jednak uprawniony do złożenia Gwarantowi oświadczenia, że niezależnie od zgłoszonego żądania dostarczenia towaru zgodnego z umową, pozostawia u siebie towar niezgodny z umową.

W przypadku złożenia przez Kupującego oświadczenia, o którym mowa w zdaniu drugim powyżej, Gwarant nie odbiera towaru niezgodnego z umową, a jednocześnie dostarcza towar zgodny z umową wraz z odrębną fakturą VAT obejmującą wyłącznie ten towar.

6. W przypadku braków ilościowych Kupujący jest uprawniony do odstąpienia od umowy w zakresie stwierdzonych braków ilościowych.

§3. Reklamacje jakościowe

1. **Reklamację jakościową** należy zgłosić **najpóźniej do 7 dni od daty jej wykrycia**. Celem usunięcia wszelkich wątpliwości wskazuje się, iż w przypadku, gdy Kupujący nie nabył towaru bezpośrednio od Producenta, a zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1 i 2 powyżej jest dokonywane za pośrednictwem sprzedawcy, od którego towar został nabyty, termin, o którym mowa w zdaniu pierwszym uważa się za zachowany, jeżeli w tym terminie reklamacja jakościowa zostanie zgłoszona przez Kupującego do jego bezpośredniego sprzedawcy.
2. 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.
3. Producent nie ponosi odpowiedzialności za wady towaru, które powstały z przyczyn niezależnych od Producenta, tj. w szczególności spowodowane:
 - wszelkimi uszkodzeniami mechanicznymi, w tym powstałymi wskutek np. niewłaściwego transportu, załadunku bądź rozładunku,
 - 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,
 - nieprzestrzeganiem instrukcji i wytycznych Producenta, np. instrukcji-transportu, przemieszczania i składowania rur, instrukcji 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
 - niestosowaniem się do obowiązujących norm, w tym norm technicznych, zasad sztuki budowlanej czy też innych norm branżowych.

Stosowne instrukcje i wytyczne dostępne są do pobrania na stronie internetowej Producenta: www.ttplast.com.
4. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji w uzasadnionych przypadkach jest wcześniejszy zwrot towaru wadliwego, w celu dokonania przez Producenta oceny istnienia przyczyny powstania wady.
5. Podstawą do wymiany towaru na nowy lub zwrotu ceny zakupu jest wcześniejszy zwrot wadliwego towaru.

§4. Specjalne warunki gwarancji jakościowych

1. Zmiana warunków niniejszego regulaminu możliwa jest za obopólną zgodą przez podpisanie osobnej umowy.
2. Zmianie może ulec okres obowiązywania okresu gwarancyjnego jak i szczegółowe warunki samej realizacji gwarancji.
3. Wydłużenie okresu gwarancji nie zwalnia Kupującego z obowiązków stosowania Instrukcja – Transport, przemieszczanie i składowanie rur produkcji firmy TT PLAST S.A, której przestrzeganie gwarantuje zachowanie właściwości wyrobu.

§5. Postanowienia końcowe

4. W związku z udzieloną gwarancją strony wyłączają stosowanie przepisów o rękojmi.
5. W przypadku niezastosowania się do zaleceń określonych w niniejszym regulaminie gwarancja traci swą ważność.
6. Zasady zawarte w niniejszym regulaminie mogą zostać zmienione za obopólną zgodą w umowie handlowej z Kupującym
7. W przypadku stwierdzenia nieuzasadnionej reklamacji wszystkie koszty reklamacyjne i transportowe poniesione przez Producenta ma obowiązek pokryć zgłaszający reklamację, Kupujący, **w terminie do 7 dni od daty wystawienia faktury VAT.**
8. Gwarancja jest udzielana zgodnie z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W sprawach nieuregulowanych niniejszą kartą gwarancyjną zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
9. Gwarancja obowiązuje na terytorium Unii Europejskiej.

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. 4 ważne od 01.11.2025