

WARUNKI REKLAMACJI

1. Zgłoszenie reklamacji

- 1.1. Kupujący zgłaszający reklamację Towaru zobowiązany jest do zapoznania się oraz zaakceptowania warunków reklamacji zawartych z niniejszym dokumencie.
- 1.2. Reklamacja może dotyczyć wady jakościowej (jawnej i ukrytej) Towaru oraz niezgodności ilościowych Towaru, które wynikają z faktury wystawionej przez Sprzedawcę.

W rozumieniu kodeksu cywilnego:

Wadą jawną jest to wada fizyczna Towaru możliwa do rozpoznania w momencie otrzymania Towaru przez Kupującego.

Wadą ukrytą jest to wada fizyczna Towaru powstała przed otrzymaniem Towaru przez Kupującego, która ujawniła się w późniejszym czasie.

- 1.3. Zgłaszającym reklamację jest bezpośredni Kupujący. Sprzedawca ma prawo nie przyjąć reklamacji zgłoszonej przez dalszego Kupującego.
- 1.4. Do rozpoczęcia postępowania reklamacyjnego należy:
 - 1) przesłać formularz reklamacyjny, stanowiący załącznik nr 1 do niniejszych warunków (plik do pobrania ze strony) na adres e-mail: raklamacje@specol.com.pl, faxem, pocztą tradycyjną na adres firmy lub uzupełniając formularz bezpośrednio na stronie: <http://www.specol.com.pl/reklamacje/>
 - 2) obowiązkowo podać dane reklamowanego Towaru tj.:
 - nazwa produktu
 - numer partii
 - data produkcji
 - wielkość opakowania
 - liczba sztuk
 - dokument zakupu
 - list przewozowy z odnotowaniem i poświadczeniem niezgodności ilościowej lub występowaniem jawnych wad Towaru
 - precyzyjne opisanie na czym w ocenie Kupującego polega wada Towaru oraz uzasadnienie opisu zgłaszanej wady w celu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedającego bez zbędnej zwłoki spowodowanej koniecznością ustalenia przyczyn reklamacji.
 - 3) obowiązkowo podać dane zgłaszającego reklamację tj.:
 - nazwa firmy
 - imię i nazwisko
 - adres e-mail
 - numer kontaktowy

- 1.5. Niekompletnie dostarczony formularz spowoduje wstrzymanie postępowania reklamacyjnego do czasu jego uzupełnienia (nieuzupełnienie w ciągu 14 dni będzie skutkowało odrzuceniem reklamacji)
- 1.6. Kupujący na żądanie Sprzedawcy zobowiązany jest do udzielenia szczegółowych dodatkowych informacji dotyczących reklamowanego Towaru.

2. Reklamacja jawnych wad jakościowych Towaru i niezgodności ilościowych.

- 2.1. Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia dostarczonego towaru pod względem ilościowym oraz jawnych wad jakościowych Towaru (dotyczy Towaru konfekcjonowanego: palet i opakowań zbiorczych oraz Towaru dostarczanego luzem)
- 2.2. W przypadku jawnych wad Towaru lub niezgodności ilościowych w momencie odbioru należy spisać protokół i poświadczyć na liście przewozowym przez dostawcę (kierowca, kurier) i przyjmującego Towar.
- 2.3. Zgłoszenie reklamacji jawnych wad jakościowych lub niezgodności ilościowych powinno nastąpić natychmiast po odbiorze Towaru, lecz nie później niż 7 dni.
- 2.4. W przypadku, gdy Kupujący nie dostarczy dokumentu z adnotacjami zgodnie z pkt 2.2 lub nie dotrzymania terminu z pkt 2.3 Sprzedawca może wydłużyć czas rozpatrzenia reklamacji lub ją odrzucić.
- 2.5. Niezgodności spowodowane dostarczonymi ilościami lub nieukrytymi wadami jakościowymi Towaru nie uprawnia Kupującego do odstąpienia płatności za zrealizowane dostawy.
- 2.6. W przypadku gdy w dostarczonym Towarze jedynie część posiada jawną wadę jakościową podlegającą reklamacji, a można oddzielić ją od Towaru wolnego od wad, Kupujący ogranicza się do reklamacji jedynie wadliwej części dostawy.
- 2.7. Kupujący do czasu rozpatrzenia reklamacji zobowiązany jest do przechowywania reklamowanego Towaru w taki sposób by uniemożliwić uszkodzenie lub powstanie braków oraz powinien być nieprzetworzony, w oryginalnym opakowaniu do dyspozycji Sprzedawcy.
- 2.8. Kupujący składający reklamację nie może odesłać Towaru, bez uprzedniego porozumienia się i akceptacji Sprzedawcy.
- 2.9. W przypadku zwrotu Sprzedawca nie przyjmie nieidentyfikowalnego (numer partii, data produkcji), niekompletnego, uszkodzonego bądź zużytego Towaru. Towar musi być w oryginalnych i nieuszkodzonych opakowaniach.

3. Reklamacja ukrytych wad jakościowych Towaru

- 3.1. Zgłoszenie do Sprzedawcy o istniejących ukrytych wadach jakościowych powinno nastąpić natychmiast po ich wykryciu, lecz nie później niż 14 dni od wykrycia. Reklamacja ukrytej wady jakościowej Kupujący może zgłaszać nie później niż 3 miesiące od dnia otrzymania Towaru.

- 3.2. W przypadku niepowiadomienia Sprzedawcy o wadzie w terminie z pkt. 3.1. może spowodować wydłużenie czasu rozpatrzenia reklamacji lub jej odrzucenie.
- 3.3. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych, Kupujący po uprzednim powiadomieniu Sprzedającego zobowiązany jest dostarczyć próbkę reklamowanego Towaru, który w jego ocenie posiada wady jakościowe. Wtedy terminem wpłynięcia reklamacji jest termin otrzymania próbki reklamowanego Towaru.
- 3.4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do pobrania próbki reklamowanego Towaru osobiście u Kupującego lub poprzez przedstawiciela Sprzedawcy. Sprzedawca może oczekiwać zwrotu kosztów dojazdu do miejsca pobrania próbki.
- 3.5. Przy rozpatrywaniu reklamacji, zasadność ocenia się na podstawie obowiązujących norm technicznych w tym zakresie.
- 3.6. Reklamowany Towar do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego powinien być przechowywany zgodnie z Kartą Charakterystyki, uniemożliwiając uszkodzenie i powstanie braków oraz powinien być nieprzetworzony, w oryginalnym opakowaniu do dyspozycji Sprzedawcy.
- 3.7. W przypadku ujawnienia wad w trakcie eksploatacji produktu, postępowanie reklamacyjne będzie ustalane indywidualnie.
- 3.8. Kupujący składający reklamację nie może odesłać Towaru, bez uprzedniego porozumienia się i akceptacji Sprzedawcy
- 3.9. W przypadku zwrotu Sprzedawca nie przyjmie nieidentyfikowalnego (numer partii, data produkcji), niekompletnego, uszkodzonego bądź zużytego Towaru. Towar musi być w oryginalnych i nieuszkodzonych opakowaniach.

4. Wyłączenie od odpowiedzialności

- 4.1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, gdy Kupujący był świadomy wady w chwili wydania Towaru.
- 4.2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku nieprawidłowego przechowywania i użytkowania Towaru przez Kupującego.
- 4.3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za towar, który został przetworzony przez Kupującego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem i właściwościami.

5. Terminy rozpatrzenia reklamacji

- 5.1. Gdy zgłoszenie reklamacji jest kompletne i zgodne z niniejszymi warunkami reklamacyjnymi Sprzedawca w ciągu 14 dni od dnia wpłynięcia reklamacji podejmie decyzję i powiadomi Kupującego telefonicznie lub mailowo o sposobie jej załatwienia.
- 5.2. Jeśli rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych i wymaga dostarczenia próbki Towaru wtedy Sprzedawca w ciągu 14 dni od dnia otrzymania próbki podejmie decyzję i powiadomi Kupującego telefonicznie lub mailowo o sposobie jej załatwienia.