



# Zasady reklamacji

## 1. UWAGI OGÓLNE

Wszelkie reklamacje Klient powinien zgłosić niezwłocznie w formie pisemnej do Biura Obsługi Klienta Siniat (fax: 0 prefix 41 35 78 413 lub e-mail: reklamacje@siniat.com). Siniat Sp. z o.o. będzie rozpatrywać reklamacje w możliwie najkrótszym terminie.

Reklamowany towar należy zabezpieczyć do chwili przyjazdu przedstawiciela firmy w ilości oraz stanie jak podane w protokole reklamacyjnym.

Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź nieuznaniu (pismo) reklamacji w ciągu 14 dni roboczych (reklamacje ilościowe i transportowe) lub 21 dni roboczych (reklamacje jakościowe) od daty uzupełnienia wszystkich danych do reklamacji przez Klienta. Brak zgłoszenia reklamacji w przewidzianych poniżej terminach powoduje utratę przez Kupującego praw do reklamacji.

## 2. RODZAJE REKLAMACJI I SPOSOBY POSTĘPOWANIA

### A. REKLAMACJE ILOŚCIOWE (NADWYŻKI/NIEDOBORY)

W przypadku, gdy Klient stwierdzi różnice ilościowe (niedobór/nadwyżkę) w dostawie, jest zobowiązany do:

1. Wpisania na dowodzie dostawy (liście przewozowym – w przypadku dostaw bezpośrednich lub dokumencie CMR – w przypadku dostaw importowych) odpowiednich uwag odnośnie niezgodności ilościowej.
2. Spisania Protokołu Reklamacyjnego – protokół powinien zawierać:
  - datę dostawy,
  - numer dowodu dostawy lub zlecenia sprzedaży,
  - dane przewoźnika, imię i nazwisko kierowcy, podpis kierowcy,
  - nazwę towaru, ilość,
  - opis niezgodności towaru.
3. Potwierdzenia ww. uwag podpisem kierowcy, a w przypadku jego odmowy, stwierdzenie, że „kierowca odmówił podpisu” potwierdzone podpisem przez Klienta.

**Brak ww. dokumentów i zapisów może być powodem odrzucenia reklamacji.**

Po wypełnieniu Klient jest zobowiązany do przesłania (faksem lub e-mailem) wszystkich ww. dokumentów do Biura Obsługi Klienta w terminie do 3 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Klienta/miejsca dostawy. Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź o nieuznaniu (pismo) reklamacji.

### B. REKLAMACJE TRANSPORTOWE (USZKODZENIA W TRANSPORCIE)

W przypadku, gdy Klient stwierdzi uszkodzenia w dostawie jest zobowiązany do:

1. Wpisania na dokumentach WZ i dowodzie dostawy (liście przewozowym w przypadku dostaw bezpośrednich lub

- dokumentem CMR w przypadku dostaw importowych) odpowiednich uwag o stopniu i rodzaju uszkodzeń.
2. Sporządzenia Protokołu Reklamacyjnego – protokół powinien zawierać:
  - datę dostawy,
  - numer dowodu dostawy lub numer zlecenia sprzedaży,
  - dane przewoźnika, imię i nazwisko kierowcy, podpis kierowcy,
  - nazwę towaru, ilość,
  - opis uszkodzeń.
3. Potwierdzenia ww. uwag podpisem kierowcy, w przypadku jego odmowy, stwierdzenie, że „kierowca odmówił podpisu” potwierdzone podpisem przez Klienta.

**Brak ww. dokumentów i zapisów może być powodem odrzucenia reklamacji.**

Po wypełnieniu Klient jest zobowiązany do przestania (faksem lub e-mailem) wszystkich ww. dokumentów do Biura Obsługi Klienta w terminie do 3 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Klienta/miejsca dostawy (stosowne dokumenty muszą być przygotowane w dniu rozładunku towaru pod rygorem odrzucenia reklamacji). Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź o nieuznaniu (pismo) reklamacji. Reklamacje transportowe muszą być bezwzględnie poparte uwagami w dowodzie dostawy i liście przewozowym, w przeciwnym razie będą rozpatrywane negatywnie.

### C. REKLAMACJE JAKOŚCIOWE (WADY JAKOŚCIOWE PRODUKTÓW)

Przed zastosowaniem produktu, klient zobowiązany jest do jego sprawdzenia ze specyfikacją produktową. W razie jakichkolwiek wątpliwości bądź niezgodności, prosimy o niestosowanie produktu, lecz o jego zabezpieczenie i natychmiastowy kontakt z producentem. W przypadku kiedy Klient nie zbada produktu w sposób, o którym mowa powyżej oraz, w razie stwierdzenia nieprawidłowości, nie zawiadomi niezwłocznie producenta, Klient może utracić uprawnienia z tytułu rękojmi, w tym do dochodzenia od producenta zwrotu kosztów naprawy wadliwego produktu.

W przypadku, gdy Klient stwierdzi wady jakościowe dostarczonych towarów w dostawie jest zobowiązany do:

1. Sporządzenia Protokołu Reklamacyjnego – wypełnia Klient wraz z Przedstawicielem Handlowym Siniat w trakcie oględzin reklamowanego towaru u Klienta. Protokół powinien zawierać następujące dane:
  - nazwę towaru,
  - ilość reklamowanego towaru,
  - numer dowodu dostawy lub zlecenia sprzedaży,
  - dane szczegółowe towaru (rodzaj, wymiary, numer partii, datę i godzinę produkcji).
2. Sporządzenia kopii dowodu dostawy i/lub listu przewozowego.



3. W niektórych przypadkach konieczne będzie przygotowanie próbki kwestionowanego towaru (w oryginalnym i nieotwartym opakowaniu).

Po wypełnieniu Klient jest zobowiązany do przesłania (faksem lub e-mailem) wszystkich ww. dokumentów do Biura Obsługi Klienta w terminie do 5 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Klienta. W wyjątkowych przypadkach termin ten nie może przekroczyć 2 lat od

dnia wydania towaru do Klienta. Klient jest zobowiązany do zabezpieczenia towaru do czasu jego oględzin przez Przedstawiciela Handlowego lub, w niektórych przypadkach, do momentu zwrotu towaru do magazynu w Gackach. Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź o nieuznaniu (pismo) reklamacji. W przypadku wątpliwości lub pytań zachęcamy do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta.

Przedstawione rozwiązania oraz innego rodzaju dane zostały opracowane w oparciu o badania w zewnętrznych jednostkach badawczych, Centrum Rozwoju Technicznego Siniat oraz wieloletnie doświadczenie i praktykę w montażu systemów suchej zabudowy. Siniat Sp. z o.o. nie ma bezpośredniego wpływu na projektowanie, warunki budowy i sposób wykonania prac. Zastrzegamy, że są to wskazówki o charakterze ogólnym i nie stanowią żadnych gwarancji lub oświadczeń, ani nie są podstawą jakiegokolwiek odpowiedzialności Siniat Sp. z o.o. Nie odpowiadamy za błędy w druku.

