WARUNKI REKLAMACJI

1. **Zgłoszenie reklamacji**
   1. Kupujący zgłaszający reklamację Towaru zobowiązany jest do zapoznania się oraz zaakceptowania warunków reklamacji zawartych z niniejszym dokumencie.
   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. Zgłaszającym reklamację jest bezpośredni Kupujący. Sprzedawca ma prawo nie przyjąć reklamacji zgłoszonej przez dalszego Kupującego.
  2. 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](mailto: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. Niekompletnie dostarczony formularz spowoduje wstrzymanie postępowania reklamacyjnego do czasu jego uzupełnienia (nieuzupełnienie w ciągu 14 dni będzie skutkowało odrzuceniem reklamacji)
  2. Kupujący na żądanie Sprzedawcy zobowiązany jest do udzielenia szczegółowych dodatkowych informacji dotyczących reklamowanego Towaru.

1. **Reklamacja jawnych wad jakościowych Towaru i niezgodności ilościowych.**
   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. 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.
   3. Zgłoszenie reklamacji jawnych wad jakościowych lub niezgodności ilościowych powinno nastąpić natychmiast po odbiorze Towaru, lecz nie później niż 7 dni.
   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.
   5. Niezgodności spowodowane dostarczonymi ilościami lub nieukrytymi wadami jakościowymi Towaru nie uprawnia Kupującego do odstąpienia płatności za zrealizowane dostawy.
   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.
   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.
   8. Kupujący składający reklamację nie może odesłać Towaru, bez uprzedniego porozumienia się i akceptacji Sprzedawcy.
   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.
2. **Reklamacja ukrytych wad jakościowych Towaru**
   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.
   2. W przypadku niepowiadomienia Sprzedawcy o wadzie w terminie z pkt. 3.1. może spowodować wydłużenie czasu rozpatrzenia reklamacji lub jej odrzucenie.
   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.
   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.
   5. Przy rozpatrywaniu reklamacji, zasadność ocenia się na podstawie obowiązujących norm technicznych w tym zakresie.
   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.
   7. W przypadku ujawnienia wad w trakcie eksploatacji produktu, postępowanie reklamacyjnie będzie ustalane indywidualnie.
   8. Kupujący składający reklamację nie może odesłać Towaru, bez uprzedniego porozumienia się i akceptacji Sprzedawcy
   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. **Wyłączenie od odpowiedzialności**
   1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, gdy Kupujący był świadomy wady w chwili wydania Towaru.
   2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku nieprawidłowego przechowywana i użytkowania Towaru przez Kupującego.
   3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za towar, który został przetworzony przez Kupującego w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem i właściwościami.
4. **Terminy rozpatrzenia reklamacji**
   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.
   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.