CERAMIKA COLOR	**Instrukcja: Postępowanie reklamacyjne**		
	Wydanie: 01.07.2022	Strona: 1/2	nr I/10.2/01

	opracował	zatwierdził
Stanowisko	Specjalista ds. reklamacji	Kierownik Działu Kontroli Jakości
Podpis/data	A. Grzegorska-Ściubeł 01.07.2022 Ściubeł	M. Bąk 01.07.22

Okres odpowiedzialności za towar wynosi 2 lata od daty zakupu.

Reklamacje rozpatrywane są z tytułu rękojmi, zgodnie z obowiązującymi przepisami polskiego prawa, w szczególności ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.

OGÓLNE WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi obejmuje tylko wady fizyczne, które istniały w chwili przekazania produktu lub powstały z przyczyn w nim tkwiących.
2. Ceramika Color Sp. z o.o. odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od daty wydania towaru.
3. Ceramika Color Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli klient w chwili zawarcia umowy wiedział o istnieniu wady.
4. Nie uważa się za wady defektów spowodowanych w szczególności:
   - transportem i przechowywaniem,
   - nieprawidłowym montażem,
   - stosowaniem produktu niezgodnie z przeznaczeniem i właściwościami,
   - uszkodzeniem mechanicznym,
   - zastosowaniem nieprawidłowych materiałów i narzędzi do obróbki i montażu,
   - niewłaściwą konserwacją i eksploatacją,
   - kataklizmami i zdarzeniami losowymi.
5. Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne należy składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@ceramikacolor.pl
6. Każde zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
   - ilość i dokładną identyfikację reklamowanego towaru,
   - opis wady,
   - nr faktury zakupu,
   - datę zakupu,
   - dane zgłaszającego,
   - roszczenie kupującego.
7. Ustosunkowanie się do zasadności reklamacji odbędzie się w możliwie jak najkrótszym terminie, ale nie później niż 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji do Ceramika Color Sp. z o.o.
8. W przypadku uznania zasadności reklamacji Ceramika Color Sp. z o.o. zobowiązuje się do:
   - wymiany produktu wadliwego na wolny od wad, lub
   - obniżenia ceny produktu wadliwego proporcjonalnie do wadliwości, lub
   - zaakceptowania odstąpienia kupującego od umowy pod warunkiem, że wada fizyczna jest istotna.

OPIS POSTĘPOWANIA

Klient, w przypadku stwierdzenia wady wyrobu, reklamuje go u Sprzedawcy przekładając dowód zakupu towaru. Sprzedawca sporządza zgłoszenie reklamacyjne wykorzystując dostępny w swoim punkcie formularz reklamacyjny, bądź dokonuje zapisu zgłoszenia w innej formie odnotowując wszystkie niezbędne dane wymienione w tym formularzu (pkt. 6)

Każde zgłoszenie reklamacyjne, które wpłynęło do spółki, rejestrowane jest przez Specjalistę ds. reklamacji w Rejestrze Reklamacji

Reklamacja drogą odwrotną do sposobu zakupu trafia do działu reklamacji na adres e-mail (pkt. 5)

Pisemna odpowiedź zostaje wysłana na adres email bezpośredniego Odbiorcy Spółki.

Możliwe sposoby rozpatrzenia reklamacji:

- reklamacja niezasadna - odrzucona:
Bezpośredni odbiorca dostaje na adres email odmowną odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne z uzasadnieniem odmowy (niezasadności reklamacji).

- odbiór płytek od klienta (zwrot reklamacyjny):
Towar odbierany jest od Klienta. Towar wraca do magazynu, zostaje zliczony, a dział korekt wystawia fakturę korektę na zwróconą ilość. Jeśli przyczyną zwrotu są wady jakościowe, przed przyjęciem na stany magazynowe Specjalista ds. kontroli jakości ocenia i kwalifikuje zwrócony towar do odpowiedniego gatunku.

- wymiana płytek na wolne od wad:
Płytki zostają odebrane od Klienta. Towar wraca do magazynu zostaje zliczony, skontrolowany, zakwalifikowany do odpowiedniego gatunku. Klientowi zostają wysyłane nowe płytki (ten sam lub, po uzgodnieniu, inny asortyment)
lub (w celu przyspieszenia operacji)
Klient zamawia nową potrzebną ilość- wystawiana jest nowa faktura. Nowy towar wysyłamy do Klienta. Reklamowany towar zostaje odebrany od Klienta, zliczony w naszym magazynie i dział korekt wystawia fakturę korektę do pierwotnej faktury zakupowej (postępowanie jak w przypadku odbiorze płytek od klienta).

- przecena (obniżenie ceny reklamowanych płytek):
Bezpośredni odbiorca, w porozumieniu i akceptacji specjalisty ds. reklamacji, otrzymuje z działu korekt fakturę korygującą na uzgodnioną kwotę przeceny.

- utylizacja:
Klient (bezpośredni odbiorca) utylizuje reklamowany towar. Przesyła protokół utylizacji i na jego podstawie dział korekt wystawia fakturę korygującą.