

PROCEDURA REKLAMACYJNA

- Warunkiem niezbędnym do rozpoczęcia procedury reklamacyjnej jest posiadanie:
 - faktury zakupu towaru,
 - wypełnionego formularza reklamacyjnego z dokładnym opisem reklamowanego towaru,
 - reklamowanego towaru
- Reklamacje należy zgłosić telefonicznie, następnie pisemnie (lub tylko pisemnie) w terminach przedstawionych poniżej. Wypełniony druk reklamacji oraz kopię faktury należy wysłać mailem na adres daniel@polbox-group.com.pl lub faxem pod numer 58 692 01 02
- Po zgłoszeniu reklamacji może zaistnieć konieczność przesłania próbki, części bądź nawet całej partii reklamowanego towaru (w zależności od przedmiotu i zakresu zgłaszanej reklamacji)
- Reklamacje dotyczące rodzaju i ilości towaru powinny być zgłaszane w terminie do 2 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Odbiorcy.
- Reklamacje dotyczące jakości towaru należy zgłosić w ciągu 7 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Odbiorcy.
- Reklamacja nie obejmuje mechanicznych uszkodzeń towaru bądź opakowania, wynikłych na skutek nieprawidłowego składowania i przechowywania towaru przez Odbiorcę.
- W przypadku zauważenia uszkodzeń mechanicznych towaru, opakowania lub zabezpieczenia towaru (uszkodzona plomba, taśma z nadrukiem itp.) należy spisać protokół reklamacyjny w obecności i z podpisem przewoźnika. Tylko protokół zgłoszony w ciągu 2 dni z opisem uszkodzeń z podpisem przewoźnika stanowi podstawę reklamacji.
- Reklamowanie partii towaru nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku zapłacenia w uzgodnionym terminie za całość dostawy oraz nie upoważnia do reklamowania całości dostawy.
- Podstawę reklamacji całości zakupionego towaru stanowi posiadanie przez Odbiorcę tego towaru w ilości nie mniejszej niż 90% ilości początkowej, ponadto towar musi posiadać nienaruszone i łatwe do identyfikacji oznaczenia weryfikujące Dostawcę.
- Towar zużyty lub przetworzony nie podlega reklamacji.

- **Jeżeli reklamacja nie zostanie zgłoszona w wyznaczonym terminie Dostawca zastrzega prawo do odmowy wszczęcia procedury reklamacyjnej.**
- **Próbkę lub część reklamowanego towaru Odbiorca odsyła na koszt własny, dowolnie wybranym przez siebie spedytorem. Dla towaru dopuszcza się opakowanie zastępcze pod warunkiem jednak, że skutecznie ochroni towar przed uszkodzeniami. W przypadku uznania przez Dostawcę reklamacji, koszt dostawy próbki lub części towaru zostanie zwrócona Odbiorcy.**
- **W przypadku uznania przez Dostawcę reklamacji istnieje możliwość:**
 - **zwrotu reklamowanej ilości towaru na koszt Dostawcy (transport na wniosek Odbiorcy zamawia Dostawca) oraz wystawienia faktury korygującej na całą reklamowaną ilość towaru.**
 - **pozostawienia reklamowanego towaru przez Odbiorcę oraz wystawienie faktury korygującej przez Dostawcę obejmującej rabat na całą reklamowaną ilość towaru w wysokości ustalonej pomiędzy Odbiorcą, a Dostawcą.**