

PROCES OBSŁUGI REKLAMACJI

1. Spółka MP-Alamenti sp. z o.o. producent płyt warstwowych poświadcza, iż wszystkie oferowane przez Spółkę wyroby są zgodne pod względem jakościowym z parametrami określonymi w odpowiednich deklaracjach: Deklaracja Właściwości Użytkowych są przeznaczone do aplikacji opisanych w Kartach Technicznych. Wyroby wprowadzone do obrotu są zgodne ze specyfikacjami technicznymi posiadają stosowne oznakowanie. Wyroby przeznaczone są do sprzedaży na terytorium Polski, Spółka nie ponosi odpowiedzialności za zgodność wyrobów z wymogami jakościowymi obowiązującymi poza terytorium Polski. Jakakolwiek sprzedaż poza terytorium Polski jest wyłącznym ryzykiem sprzedającego.

2. Wszystkie niezbędne dokumenty dotyczące jakości i właściwości wyrobów są do pobrania na stronie internetowej Spółki www.alamenti.com.pl w zakładce „pliki do pobrania”.

3. Spółka MP-Alamenti Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi przez okres 2 lat począwszy od daty wydania wyrobu lub dnia w którym wyrób powinien zostać odebrany zgodnie z umową. Odpowiedzialność ta dotyczy wyłącznie wad fizycznych wyrobu. Rękojmia nie obejmuje wad fizycznych wyrobu powstałych wskutek niewłaściwego składowania, użytkowania oraz przerabiania do dalszych procesów. Spółka MP-alamenti Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za wady powstałe w trakcie przewozu wyrobów jeżeli przewóz wykonywany był przez Kupującego. Warunki użytkowania i przeznaczenia zostały określone w Kartach Technicznych wyrobów, z którymi nabywca zobowiązuje się zapoznać.

4. Reklamacje ilościowe winny zostać zgłoszone niezwłocznie w chwili dostarczenia wyrobu na dokumencie potwierdzającym dostawę oraz poprzez poinformowanie bezpośredniego sprzedawcy, z zastrzeżeniem utraty powoływania się na tą okoliczność w późniejszym czasie.

5. Reklamacje jakościowe winny zostać zgłoszone, w przypadku wad widocznych w chwili dostarczenia wyrobu lub w terminie 7 dni roboczych od daty dostarczenia wyrobu w przypadku wad pozostałych.

6. Podpisanie przez kupującego lub upoważnionej osoby dokumentu potwierdzającego dostawę bez adnotacji co do niezgodności ilościowej, informacji o uszkodzeniach wyrobu oraz wad jakościowych możliwych do stwierdzenia w momencie sprzedaży, jest jednoznaczne z przyjęciem wyrobu bez zastrzeżeń.

7. Reklamacja winna zostać zgłoszona w formie pisemnej (mailowej) bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta na adres dominika.tokarek@alamenti.com.pl. Celem rozpatrzenia reklamacji dokument winien zawierać niezbędne dane:

- nazwę firmy i dane kontaktowe zgłaszającego reklamację,
- nazwę reklamowanego wyrobu (rodzaj produktu),
- zdjęcie wady z widoczną etykietą umieszczoną na opakowaniu
- ilość reklamowanego wyrobu,
- dane pozwalające na identyfikację zamówienia kupującego,(dowód zakupu, numer zlecenia)
- powód reklamacji,(dokładny opis)
- opis roszczenia klienta.

8. Zgłaszając reklamację nabywca powinien zabezpieczyć partię wyrobu, której dotyczy reklamacja i wstrzymać się z jej użyciem. Jakiegokolwiek użycie lub wykorzystanie partii wyrobu, której dotyczy reklamacja oznacza odstąpienie od zgłoszenia reklamacyjnego.

9. MP-Alamenti Sp. z o.o. może wstrzymać się z rozpoznaniem reklamacji do czasu uzupełnienia jej braków. Nie uzupełnienie braków reklamacji uznawane jest za odstąpienie od zgłoszenia reklamacyjnego.

10. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego kupujący zobligowany jest do zabezpieczenia reklamowanego wyrobu wraz z całą dokumentacją sprzedaży co umożliwi Spółce MP-alamenti Sp. z o.o. na sprawną weryfikację wyrobu pod względem ilościowym i jakościowym, a tym samym na sprawne przeprowadzanie postępowania reklamacyjnego. Spółka zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wizji lokalnej w ramach prowadzonego postępowania reklamacyjnego oraz do pobrania próbek do wyrobu do badań laboratoryjnych, jeżeli zachodzi taka konieczność.

11. Reklamacja zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie niezbędnym do właściwej weryfikacji roszczenia. W terminie 7 dni od daty otrzymania reklamacji Spółka MP-Alamenti Sp. z o.o. ustosunkuje się na piśmie do zgłoszonej reklamacji, wskazując w jakim terminie udzielona zostanie ostateczna odpowiedź na reklamację lub po wykonaniu jakich czynności sprawdzających.

12. W przypadku zasadności reklamacji jest możliwość żądania obniżenia ceny na wyrób lub wymiana wyrobu na wolny od wad, przy czym uprawnienie to dotyczy wyłącznie partii wyrobu posiadającego wadę.

13. Spółka MP-Alamenti Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za błędy w wyborze wyrobu przez kupującego, montażu i użyciu, a także nie ponosi odpowiedzialności za błędy projektowe i/lub wykonawcze osób trzecich.