Obowiązuje od 01.01.2022

Procedura przyjmowania zgłoszeń reklamacyjnych oraz zasady ich rozpatrywania w firmie Foliarex Sp. z o.o. w Słubicach

1. Roszczenia reklamacyjne mogą dotyczyć:
   - niezgodności wyrobu z zamówieniem,
   - wystąpienia wad produkcyjnych,
   - niezgodności ilościowych w opakowaniach zbiorczych – ilości wyrobów na paletach lub rolkach,
   - wad prawnych np. braku dokumentów uprawniających podmioty do wprowadzania wyrobu do obrotu.

2. Podstawą rozpatrzenia reklamacji jakościowych i prawnych jest dokument zakupu, bądź podanie jego numeru, etykieta reklamowanego produktu, zgłoszenie na oryginalnym druku reklamacyjnym wraz z dokładnym opisem domniemanej wady i w miarę możliwości udokumentowaniem jej (próbka, dokumentacja fotograficzna itp.). Powyższe dokumenty należy przesłać na adres e-mail: reklamacje@foliarex.com.pl

3. Wzór formularza reklamacyjnego dostępny jest na stronie internetowej firmy Foliarex Sp. z o.o. pod adresem www. foliarex.com.pl

4. W przypadku wykrycia jakiejkolwiek nieprawidłowości podczas przeprocesowania wyrobu należy niezwłocznie przerwać proces, wstrzymać wyrób oraz poinformować producenta lub dystrybutora, od którego zakupiono towar.

5. W przypadku przeprocesowania lub montażu wyrobów z wykrytą nieprawidłowością reklamacje nie będą rozpatrywane.

6. Reklamacje jakościowe winny być składane w terminie 7 dni od daty wykrycia nieprawidłowości.

7. Proces weryfikacji reklamacji rozpoczyna się w momencie otrzymania wszystkich niezbędnych informacji tj. prawidłowo uzupełniona karta zgłoszenia reklamacji, etykieta wyrobu, próbki, dokumentacja fotograficzna, skan dziennika budowy oraz inne dokumenty wskazane przez specjalistę ds. reklamacji.

8. W przypadku oczekiwania na niezbędne informacje i materiały – proces rozpatrzenia reklamacji odpowiednio się wydłuża.

9. W przypadku braku możliwości weryfikacji zgłoszenia na podstawie dokumentacji fotograficznej, po ustaleniach ze specjalistą ds. reklamacji, należy przesłać do siedziby firmy próbkę lub wałek reklamowanego wyrobu.

10. Foliarex Sp. z o.o. w Słubicach ma prawo do odbioru reklamowanego wyrobu w ramach zgłoszenia po wcześniejszych ustaleniach ze stroną składającą reklamację.

11. Podstawą rozpatrzenia reklamacji ilościowej jest specyfikacja wysyłkowa lub dokument WZ.

12. Reklamacje ilościowe i prawne winny być składane w terminie 7 dni od daty wykrycia nieprawidłowości, nie później jednak niż trzy miesiące od dnia przyjęcia zamówionego towaru. Po tym terminie reklamacje nie będą rozpatrywane.

13. Zgłoszenie reklamacyjne nie uprawnia do wstrzymania zapłaty za zamówiony towar.

14. Roszczenia reklamacyjne nie będą uznawane w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego przechowywania lub zastosowania przedmiotu dostawy.

15. Proces reklamacyjny kończy się wystawieniem decyzji w sprawie zgłoszenia, a następnie korektą faktury.

16. W przypadku uznania reklamacji i udzielenia upustu cenowego – proces reklamacyjny kończy się wystawieniem cenowej korekty faktury.

17. W przypadku odbioru reklamowanego wyrobu do weryfikacji w laboratorium zakładowym oraz uznaniu reklamacji – proces reklamacyjny kończy się wystawieniem ilościowej korekty faktury. Nie ma możliwości wymiany wyrobu na pełnowartościowy w ramach zgłoszenia reklamacyjnego.

18. W każdym przypadku roszczenia reklamacyjne oraz pozostałe roszczenia odszkodowawcze są ograniczone do wartości reklamowanej ilości danej dostawy.

19. Foliarex Sp. z o.o. w Słubicach nie odpowiada z jakiegokolwiek tytułu za utracone korzyści, szkody pośrednie, szkody następcze oraz szkody wynikające z zatrzymania produkcji.