

REGULAMIN ZRiRR
zgłaszania reklamacji przez krajowych odbiorców/kupujących
oraz rozpatrywania reklamacji obowiązujący
w ZOBAL spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k.
w Siedlisko 81A, 64-910 Trzcianka

I. Przepisy ogólne

1/ Niniejszy Regulamin został wydany w dniu 1 stycznia 2021 roku w oparciu o art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego.

2/ Kupujący dokonując zakupu w firmie „ZOBAL” akceptuje warunki zawarte w niniejszym regulaminie.

3/ Regulamin wyłącza odpowiedzialność dostawcy/sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady wynikającą z art. 556-576 Kodeksu cywilnego i w związku z tym zasady i zakres odpowiedzialności firmy „ZOBAL” wobec odbiorców/kupujących za jakość towaru wynikają wyłącznie z treści niniejszego Regulaminu.

4/ Wydanie towaru następuje:

- w przypadku odbioru towaru przez odbiorcę/kupującego krajowego bezpośrednio z siedziby dostawcy/sprzedawcy - z chwilą wyjazdu towaru poza siedzibę firmy „ZOBAL”,
- w przypadku dostarczenia towaru przez dostawcę/sprzedawcę transportem własnym do siedziby odbiorcy/kupującego krajowego
- z chwilą pisemnego potwierdzenia odbioru towaru przez przedstawiciela odbiorcy/kupującego krajowego, przy czym za transport własny dostawcy/sprzedawcy rozumie się zarówno przewóz wykonywany przez jego własne środki transportu jak i przewóz wykonywany przez firmy transportowe, z którymi dostawca/sprzedawca ma podpisane stałe umowy o świadczenie usług przewozowych,
- w przypadku dostarczenia towaru przez dostawcę/sprzedawcę transportem obcym do siedziby krajowego odbiorcy/kupującego
- z chwilą gdy dostawca/sprzedawca powierzył towar przewoźnikowi.

Z chwilą wydania towaru na odbiorcę/kupującego krajowego przechodzi ryzyko związane z niebezpieczeństwem przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru.

II. Zgłaszanie i rozpatrywanie reklamacji

1/ Odbiorca/kupujący krajowy jest zobowiązany do zawiadomienia dostawcy/sprzedawcy o wykrytej wadzie (reklamacja jakościowa lub ilościowa) niezwłocznie po jej wykryciu, nie później jednak niż w terminie 21 dni od daty dostawy. Po upływie tego terminu uprawnienia odbiorcy/kupującego do realizowania uprawnień wynikających z niniejszego całkowicie wygasają.

2/ Reklamacją zgłaszaną przez krajowego odbiorcę/kupującego mogą być objęte tylko towary dostarczone w ramach jednej dostawy, przy zachowaniu w/w terminów. Reklamacje zawierające w swej treści zarzuty wobec kilku dostaw (co najmniej dwóch) nie będą przez dostawcę/sprzedawcę rozpatrywane bez uszczerbku dla firmy „ZOBAL”.

3/ Podstawą zgłoszenia reklamacji krajowej musi być załączony do pisma reklamacyjnego protokół reklamacyjny opisujący i dokumentujący w szczegółowy sposób stwierdzone wady i uszkodzenia, sporządzony przez krajowego odbiorcę/kupującego. Przy czym jeśli wykrycie wady dostarczonego towaru nastąpiło w dacie dostawy realizowanej zarówno transportem obcym jak i transportem własnym dostawcy/sprzedawcy, w/w protokół reklamacyjny winien być sporządzony z udziałem przewoźnika.

4/ Dostawca/sprzedawca zobowiązany jest do rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji krajowej w terminie jak najkrótszym, nie dłuższym jednak niż 21 dni od daty jej otrzymania.

5/ Nie rozpatrzenie reklamacji krajowej przez firmę „ZOBAL” w terminie 21 dni od daty jej otrzymania jest równoznaczne z uznaniem reklamacji przez dostawcę/sprzedawcę.

6/ Uznanie reklamacji krajowej przez dostawcę/sprzedawcę skutkuje według wyboru i ustaleń stron wymianą towaru wadliwego na wolny od wad, naprawą wadliwego towaru lub korektą zobowiązania odbiorcy/kupującego wobec firmy „ZOBAL” o części, elementów wadliwych.

(Pieczęć firmy i podpis właściciela)

Siedlisko _____ rok

FIRMY KRAJOWE – wszystkie:

DOTYCZY - Przekazywania (wysyłania) towarów podlegających reklamacji i przeróbek.

Wprowadzamy następujące zasady postępowania:

- Każdy towar przewidziany do zwrotu powinien być odpowiednio zabezpieczony w karton na którym to znajdzie się: nazwa firmy i rodzaj towaru lub zachowana oryginalna etykieta producenta.
- Odbiór powinien zostać potwierdzony wpisem do ewidencji kierowcy (dokument „*ZWROT TOWARU*” wypełniany przez klienta) z kierunków: WARSZAWA, POŁUDNIE, WROCŁAW, PÓŁNOC, POZNAŃ, BYDGOSZCZ, inne...

Towar zwracany spedycją (np. SCHENKER) - podlega indywidualnej ocenie kierowców, szczególnie jego sposób pakowania i w rażących przypadkach towar nie będzie odbierany.

UWAGA:

Dokument „*ZWROT TOWARU*”, który będzie zawsze dostępny u kierowców (obowiązek kierowcy), musi zawierać następujące informacje:

- nazwisko i imię kierowcy,
- datę wyjazdu od klienta,
- nazwę firmy,
- ilość paczek zwracanych,
- opis zwracanego towaru,
- podpis pracownika firmy,
- podpis naszego kierowcy.

Efektem tych działań jest polepszenie jakości usług świadczonych zarówno przez firmy spedycyjne jak i transport ZOBAL.

Dział Jakości
Piotr Wiśniewski

.....
(podpis)

Warunki reklamacji w firmie ZOBAL - uszkodzenie transport zewnętrzny (Spedycja)

Postanowienia ogólne:

W sytuacji jeśli odbiorca zauważy w czasie dostawy uszkodzenie opakowania, oraz zawartości powinien niezwłocznie:

- spisać z kierowcą protokół szkodowy firmy Spedycyjnej stanowiący podstawę roszczenia reklamacyjnego, który należy dostarczyć do ZOBAL,
- dostarczyć wypełniony protokół reklamacyjny ZOBAL oraz zdjęcia poglądowe,
- w przypadku przesyłek eksportowych, należy również dostarczyć list przewozowy,

W sytuacji jeśli odbiorca na liście przewozowym pokwituje odbiór przesyłki nie wnosząc zastrzeżeń co do stanu przesyłki, a po rozpakowaniu okaże się że towar jest uszkodzony, odbiorca powinien:

- w ustawowym terminie 7 dni / art. 76 pkt. 4/ niezwłocznie zgłosić zaistniałą sytuację przewoźnikowi w celu zachowania wobec przewoźnika roszczeń z tytułu szkód nie dających się zauważyć przy odbiorze przesyłki,
- dostarczyć do ZOBAL protokół szkodowy firmy Spedycyjnej stanowiący podstawę roszczenia w którym to wyraźnie będzie opisane, że uszkodzenie powstało w czasie transportu,
- dostarczyć wypełniony protokół reklamacyjny ZOBAL oraz zdjęcia poglądowe,
- w przypadku przesyłek eksportowych, należy również dostarczyć list przewozowy,

W przeciwnym razie reklamacja nie zostanie rozpatrzona.

Dział Jakości

Piotr Wiśniewski

.....
(podpis)

PROTOKÓŁ WYPEŁNIANY PRZEZ KLIENTA:

Termin rozpatrywania reklamacji w firmie ZOBAL wynosi do 21 dni.
Podawanie numeru zlecenia i faktury przyspiesza realizację złożonej reklamacji.

REKLAMACJA / PRZERÓBKA (.....*) nr.

FIRMA :

ADRES :

TELEFON, e-mail :

NR i DATA ZLECENIA :

FAKTURA :

DATA ZGŁOSZENIA :

RODZAJ TOWARU I WYMIAR :

TREŚĆ REKLAMACJI * :

* protokół może być również wykorzystywany do zlecanych przeróbek

Data i podpis :.....

ZWROT TOWARU

Kierowca.....

Data trasy.....

Lp.	Firma dokonująca zwrotu	Ilość paczek [szt.]	Opis zwracanego towaru/(paczki (czy towar do reklamacji, przeróbki czy korekta, podać cechy towaru: wymiar ew. kod towaru dane potrzebne do identyfikacji)	Podpis pracownika firmy dokonującej zwrotu towaru	Podpis pracownika ZOBAL przyjmującego zwracany towar
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

KARTA CHARAKTERYSTYKI PRODUKTU

Nazwa produktów: wyroby z aluminium anodowanego i lakierowanego
(elementy systemów ściennych, regałowych, bezuchwytowych i jezdnych, ścianek
działowych i ekranów, fronty do mebli, uchwyty, rolety, nóżki, podstawy i cokoły,
szafki ALU., IQube, itp.)

Producent: ZOBAL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.
Siedlisko 81 A, 64-910 Trzcianka | +48 67 216 80 00

Opis i zastosowanie : meblarstwo - zgodnie z zaleceniami producenta

Właściwości produktów:

- gotowe do użycia bez dodatkowego przygotowania
- odpowiadają wymaganiom higienicznym (wg posiadanego atestu Państwowego Zakładu Higieny NIZP)
- bezpieczne w stosowaniu
- proste w montażu

Zalecenia wynikające z użytkowania:

- powierzchnie aluminiowe należy czyścić (odświeżać) wilgotną, miękką ścierką
- aby uniknąć śladów po wodzie (zacieków) powierzchnie wycieramy do sucha
- przy silnych zabrudzeniach można wykorzystać płyn do mycia szyb (CLIN)
- do usuwania trwałych plam i smug może posłużyć uniwersalny SCHLEIFFIX (brązowe czyściwo ścierne)
- należy jednocześnie unikać w stopniu maksymalnym kontaktu z wodą (powstawanie plam trwałych) Posiadane certyfikaty: PN-EN ISO 9001:2009 **z zakresu anodowania aluminium** (Nr. 1319/02/2014/J/C - Polska Akademia Jakości Cert Sp. z o.o. Katowice)
- wytwarzane powłoki anodowe spełniają dodatkowo wymagania jakościowe normy QUALANOD, a proces anodowania prowadzony jest zgodnie z zaleceniami European Anodisers Association.

W przypadku kiedy klient zakupi profile surowe lub anodowane w całych łagach do samodzielnego przetworzenia (cięcie i wykańczanie krawędzi) - nie może posługiwać się naszą kartą charakterystyki z uwagi na powstawanie detali przetworzonych w innym cyklu produkcyjnym – nie kontrolowanym przez ZOBAL . Wówczas klienci powinni posługiwać się tylko certyfikatem tłoczni (jak ALBATROS, HYDRO), lub też certyfikatem naszym dotyczącym samego procesu anodowania.

Dział Jakości

Piotr Wiśniewski

.....
(podpis)