



Zakład Produkcji Styropianu SEGPOL Zofia Segiet, Bobrówka 103, 37-543 Laszki
biuro@segpol.pl, tel. 607 584 020

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. P. W. SEGPOL Zofia Segiet zaświadcza, iż wszystkie oferowane przez Nas wyroby są zgodne pod względem jakościowym z parametrami określonymi w odpowiednich deklaracjach tj.: Deklaracja Właściwości Użytkowych oraz Krajowa Deklaracja Właściwości Użytkowych. Wyroby wprowadzone do obrotu są zgodne ze specyfikacjami technicznymi i posiadają stosowne oznakowanie. Wyroby przeznaczone są do sprzedaży na terytorium Polski, P. W. SEGPOL Zofia Segiet 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 dostępne do pobrania na naszej stronie internetowej pod adresem www.segpol.pl.
3. P. W. SEGPOL Zofia Segiet 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 w skutek niewłaściwego składowania, użytkowania oraz przerabiania do dalszych procesów. P. W. SEGPOL Zofia Segiet nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia/wady powstałe w trakcie transportu wyrobów, jeżeli transport był wykonany przez Kupującego. Warunki użytkowania i przeznaczenia zostały określone w Kartach Technicznych wyrobów, z którymi nabywca zobowiązuje się zapoznać.
4. Reklamacje ilościowe powinny zostać niezwłocznie zgłoszone w chwili dostarczenia wyrobu na dokumencie potwierdzającym dostawę oraz bezpośrednio do sprzedawcy.
5. Reklamacje jakościowe powinny 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 osoby upoważnionej 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 powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta lub do Regionalnego Kierownika Sprzedaży na druku dostępnym do pobrania na naszej stronie internetowej www.segpol.pl
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. P. W. SEGPOL Zofia Segiet może wstrzymać się z rozpoznaniem reklamacji w przypadku braku pełnej dokumentacji do czasu uzupełnienia jej braków. Nie uzupełnienie brakujących dokumentów uznawane będzie za odstąpienie od zgłoszenia reklamacyjnego.
10. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego kupujący zobligowany jest do zabezpieczenia reklamowanego wyrobu wraz z całą dokumentacją sprzedaży co umożliwi Nam sprawną weryfikację wyrobu pod względem ilościowym i jakościowym, a tym samym sprawne przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego. P. W. SEGPOL Zofia Segiet zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wizji lokalnej w ramach prowadzonego postępowania reklamacyjnego oraz do pobrania próbek wyrobu do badań laboratoryjnych, jeżeli zachodzi taka konieczność.
11. P. W. SEGPOL Zofia Segiet ustosunkuje się na piśmie do zgłoszonej reklamacji w terminie 14 dni od daty złożenia stosownych dokumentów, wskazując jakie zostaną wykonane niezbędne czynności sprawdzające oraz termin w jakim zostanie udzielona ostateczna odpowiedź na złożoną reklamację. Reklamacja zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie niezbędnym do właściwej weryfikacji roszczenia.
12. W przypadku zasadności reklamacji jest możliwość żądania obniżenia ceny na wyrób lub wymiana wadliwego wyrobu na wolny od wad, przy czym uprawnienie to dotyczy wyłącznie partii wyrobu posiadającego wadę.
13. P. W. SEGPOL Zofia Segiet 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.
14. Celem rozpatrzenia reklamacji dokument powinien zawierać niezbędne informacje :
 - Nazwę firmy i dane kontaktowe zgłaszającego reklamację,
 - Nazwę reklamowanego wyrobu (rodzaj produktu),
 - Zdjęcie etykiety umieszczonej na opakowaniu lub nr partii oraz datę produkcji,
 - Ilość reklamowanego wyrobu,
 - Dane pozwalające na identyfikację zamówienia kupującego, dowód zakupu,
 - Powód reklamacji,
 - Opis roszczenia klienta,