



Ogólne warunki sprzedaży / Kontakt

Zapraszamy do zapoznania się z ogólnymi warunkami współpracy z firmą Siniat. W tym miejscu przybliżymy Wam zasady realizacji zamówień i dostaw. W przypadku jakichkolwiek pytań zachęcamy do kontaktu z naszymi doradcami handlowymi na terenie całego kraju lub z Biurem Obsługi Klienta. Jesteśmy do Waszej dyspozycji.

Poznaj zasady współpracy i swoich doradców.



 **siniat**
SYSTEMY SUCHEJ ZABUDOWY
NIDA



Ogólne warunki sprzedaży / Kontakt

Zapraszamy do zapoznania się z ogólnymi warunkami współpracy z firmą Siniat. W tym miejscu przybliżymy Wam zasady realizacji zamówień i dostaw. W przypadku jakichkolwiek pytań zachęcamy do kontaktu z naszymi doradcami handlowymi na terenie całego kraju lub z Biurem Obsługi Klienta. Jesteśmy do Waszej dyspozycji.

Poznaj zasady współpracy i swoich doradców.



§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia Ogólnych Warunków Sprzedaży Etex Poland Sp. z o.o. („Ogólne Warunki Sprzedaży”) stanowią integralną część każdej umowy sprzedaży towaru lub produktu („Towar”) oferowanego przez Etex Poland Sp. z o.o. („Sprzedawca”), zawieranej, w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, z nabywcą („Kupujący”) reprezentowanym przez osoby upoważnione do składania oświadczeń woli w jego imieniu w trybie przewidzianym w ust. 2 poniżej.
2. Osobami upoważnionymi do składania oświadczeń woli w imieniu Kupującego są osoby ujawnione w aktualnym (nie starszym niż 3 mies.) odpisie z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego jako osoby umocowane do reprezentacji Kupującego lub pełnomocnicy legitymujący się stosownym pełnomocnictwem, a w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą – one same lub ich pełnomocnicy legitymujący się stosownym pełnomocnictwem.
3. Ogólne Warunki Sprzedaży podane są do wiadomości Kupującego na stronie internetowej <http://www.siniat.pl>.
4. W razie nieważności, bezskuteczności lub bezprzedmiotowości niektórych postanowień Ogólnych Warunków Sprzedaży, pozostałe postanowienia Ogólnych Warunków Sprzedaży pozostają w mocy, o ile z okoliczności nie wynika, iż bez postanowień dotkniętych nieważnością lub bezskutecznością Ogólne Warunki Sprzedaży nie zostałyby przyjęte.

§ 2. ZAWARCIE UMOWY

1. Zawarcie umowy sprzedaży pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym następuje na podstawie aktualnego cennika Towarów („Lista Cen”) oraz warunków sprzedaży Towaru ustalonych dla Kupującego („Indywidualne Warunki Sprzedaży”), w trybie przewidzianym poniżej.
2. Zamówienie powinno być złożone w formie elektronicznej poprzez stronę internetową <https://www.zamowienia.siniat.pl> (po dokonaniu procedury rejestracji i logowania), czy też za pośrednictwem poczty e-mail, lub w formie pisemnej. Zamówienie powinno w szczególności określać dokładną nazwę i adres Kupującego, asortyment, ilość zamawianego towaru, termin i miejsce dostawy oraz być złożone przez osobę uprawnioną do składania zamówień w imieniu Kupującego. W przypadku zmiany osoby upoważnionej do składania zamówień w imieniu Kupującego, Kupujący jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym Sprzedawcę oraz dostarczyć wszelkich dokumentów, których zażąda Sprzedawca celem ustalenia aktualnej reprezentacji Kupującego.
3. Sprzedawca w ciągu 1 dnia roboczego potwierdzi przyjęcie Zamówienia do realizacji. Potwierdzenie Zamówienia zostanie przez Sprzedawcę odesłane pocztą elektroniczną na adres Kupującego. Potwierdzenie zamówienia w rozumieniu niniejszego ustępu może stanowić również faktura „pro forma” wystawiona przez Sprzedawcę.
4. Jeżeli Potwierdzenie Zamówienia nastąpiło z zastrzeżeniem

zmiany przez Sprzedawcę treści Zamówienia, Potwierdzenie Zamówienia poczytuje się za ofertę Sprzedawcy. Oferta Sprzedawcy wymaga zgody Kupującego wyrażonej w ciągu 2 dni roboczych i przesłanej w trybie przewidzianym w ustępie 3 powyżej. Jeśli Kupujący nie wyraził zgody w terminie wskazanym powyżej, Sprzedawca nie jest związany złożoną ofertą.

5. Po dokonaniu przez Sprzedawcę Potwierdzenia Zamówienia, jakiegokolwiek zaproponowane przez Kupującego zmiany dotyczące wykonania Zamówienia, w szczególności dotyczące terminów dostaw, płatności lub ceny wymagają pisemnej zgody Sprzedawcy.
6. O zmianie Listy Cen oraz Indywidualnych Warunków Sprzedaży Sprzedawca powiadamia Kupującego w formie pisemnej.
7. Jeżeli niemożność spełnienia świadczenia przez Etex Poland Sp. z o.o. nastąpiła wskutek siły wyższej, Kupującemu nie przysługują żadne roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z tytułu niewykonania, niepełnego wykonania lub nieterminowego wykonania umowy. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznego poinformowania Kupującego o zdarzeniach, które spowodowały pełną lub częściową niemożność lub nieterminowość realizacji umowy. Do zdarzeń określonych mianem siły wyższej zalicza się m.in. niezawinię przez Etex Poland Sp. z o.o. zakłócenia w funkcjonowaniu zakładu, zakłócenia ruchu, przerwy w dostawie energii, zamknięcie przedsiębiorstwa producenta, kolejki na granicy, ograniczenia spowodowane zarządzeniem władz, klęską żywiołową, strajkami itp.

§ 3. UPRAWNIENIA SPRZEDAWCY I KUPUJĄCEGO

1. Jeżeli w trakcie wykonywania Zamówienia Kupujący stał się niewypłacalny lub jego majątek uległ znacznemu pomniejszeniu, Sprzedawca będzie mógł domagać się dokonania zapłaty za dostarczony Towar bez względu na termin płatności określony w Zamówieniu. Sprzedawcy przysługiwać będzie w takiej sytuacji prawo do wstrzymania do chwili otrzymania zapłaty ceny za Towar już dostarczony, dostaw kolejnych partii Towaru. Sprzedawca będzie mógł również domagać się ustanowienia na swoją rzecz zabezpieczenia zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu należności za Towar, który ma być dostarczony w kolejnych partiach lub żądać zapłaty ceny za Towar, który ma być dostarczony w kolejnych partiach przed jego dostarczeniem Kupującemu.
2. Kupujący może odstąpić od umowy sprzedaży tylko za uprzednim, pisemnym powiadomieniem Sprzedawcy i jedynie do momentu wydania Towaru przewoźnikowi. W przypadku odstąpienia Kupującego od umowy sprzedaży, Sprzedawca ma prawo do żądania kary umownej w wysokości 10% ceny wynikającej z Zamówienia. Jeśli koszty poniesione przez Sprzedawcę mające na celu przygotowanie wykonania umowy sprzedaży przekroczą wysokość kary umownej, Sprzedawca może żądać odszkodowania uzupełniającego. W przypadku, gdy w celu należytego wykonania zobowiązania wynikającego



z umowy sprzedaży, Sprzedawca poniesie koszty, które powinien być ponieść zgodnie z Zamówieniem Kupujący, odstąpienie jest skuteczne tylko w razie zwrotu przez Kupującego tych kosztów Sprzedawcy.

3. W przypadku zamówień na produkty niestandardowe, wyprodukowane na specjalne zamówienie Kupującego, czas odbioru/dostarczenia tych produktów wynosi (chyba, że strony postanowią inaczej):
 - Profile Nida: 14 dni od potwierdzonej daty realizacji (produkcji) zamówienia,
 - Płyty kartonowo-gipsowe: 14 dni od potwierdzonej daty realizacji (produkcji) zamówienia,
 - Kłapy rewizyjne: 14 dni od potwierdzonej daty realizacji (produkcji) zamówienia.

W przypadku nie odebrania zamówienia specjalnego lub nie wskazania miejsca i terminu dostarczenia zamówionego towaru, wyprodukowanego na specjalne zamówienie Kupującego w terminie nie dłuższym niż ustalony powyżej/ lub ustalony indywidualnie, Etex Poland Sp. z o.o. ma prawo wystawić na Kupującego notę obciążeniową za poniesione koszty produkcji oraz magazynowania nieodebranego towaru z terminem płatności 14 dni.

4. W celu zabezpieczenia roszczeń z tytułu zapłaty ceny wynikającej z umowy sprzedaży, Kupujący na żądanie Sprzedawcy ustanowi na jego rzecz zabezpieczenia, w szczególności w formie: zastawu rejestrowego, hipoteki, weksla in blanco, poręczenia, akredytywy, gwarancji bankowej nieodwołalnej, bezwarunkowej, płatnej na pierwsze żądanie na podstawie pisemnego oświadczenia Sprzedawcy; oraz cesji wierzytelności lub cesji praw z tytułu bankowej lokaty terminowej.
5. W przypadku niewywiązania się Kupującego z obowiązku określonego w ustępie 3 4 niniejszego paragrafu, Sprzedawca może odstąpić od umowy sprzedaży, powiadamiając o tym w formie pisemnej Kupującego.

§ 4. CENA

1. Cena Towaru wynikająca z Zamówienia jest ceną franco na terenie Polski i obejmuje koszty transportu samochodem ciężarowym do miejsca wskazanego w Zamówieniu.
2. Wszelkie wystawione przez Sprzedawcę rachunki i faktury związane z wykonaniem Zamówienia Kupujący powinien regulować w sposób i w terminie wskazanym na rachunku lub fakturze. Jeśli termin płatności nie został na rachunku lub fakturze wskazany, zapłata ceny powinna nastąpić w terminie wskazanym na Potwierdzeniu Zamówienia. Jeśli termin płatności nie został wskazany również na Potwierdzeniu Zamówienia, zapłata ceny powinna nastąpić w ciągu 7 dni od daty otrzymania rachunku lub faktury.
3. Za dzień dokonania zapłaty ceny uważa się dzień dokonania zapłaty gotówką lub uznania konta bankowego Sprzedawcy.
4. Jeżeli Kupujący nie dokonuje zapłaty ceny w terminie określonym na rachunku lub fakturze, Sprzedawcy przysługuje prawo naliczenia za czas opóźnienia

ustawowych odsetek naliczonych od ceny określonej w Zamówieniu za każdy dzień opóźnienia.

5. W przypadku opóźnienia Kupującego w dokonaniu zapłaty ceny, Sprzedawcy przysługuje prawo postawienia w stan natychmiastowej wymagalności wszystkich niezaspokojonych jeszcze wierzytelności Sprzedawcy z tytułu umów sprzedaży Towaru w stosunku do Kupującego, także tych, których termin płatności jeszcze nie nastąpił, o ile Towary te zostały dostarczone do Kupującego. Sprzedawcy przysługiwane będzie również prawo do wstrzymania do chwili otrzymania zapłaty ceny za Towar już dostarczony dostaw kolejnych partii Towaru. Sprzedawca będzie mógł również domagać się ustanowienia na swoją rzecz zabezpieczenia zgodnie z ust. 3 niniejszego paragrafu należności za Towar, który ma być dostarczony w kolejnych partiach lub żądać zapłaty ceny za Towar, który ma być dostarczony w kolejnych partiach przed jego dostarczeniem Kupującemu.

§ 5. KOSZTY OPAKOWANIA

1. Jeżeli Towar został, na życzenie Kupującego, zapakowany w sposób odbiegający od przyjętego u Sprzedawcy, Kupujący zobowiązany będzie zwrócić Sprzedawcy poniesione w związku z tym przez Sprzedawcę dodatkowe koszty. Dodatkowe koszty opakowania ujęte są w cenniku i będą doliczane na fakturze do wartości towaru.
2. Gdy dostawa towaru odbywa się na paletach zwrotnych (POOL dla płyt i EUR dla towarów), wartość palet fakturowana jest na osobnej fakturze VAT. Jeśli klient nie dokona fizycznego zwrotu tych palet przed upływem terminu zapłaty, co umożliwia kompensatę należności i zobowiązań, należność z tytułu dostaw palet staje się wymagalna.

§ 6. ZASADY OBROTU PALETAMI

1. Towar dostarczany jest na paletach (POOL dla płyt i EUR dla towarów) lub paletach jednorazowych, chyba że strony umówią się inaczej.
2. W przypadku dostarczenia towaru na paletach zwrotnych (POOL dla płyt i EUR dla towarów) Sprzedawca wystawi fakturę VAT z tytułu sprzedaży palet z terminem płatności wynoszącym 90 dni od dnia wystawienia faktury. Faktury za palety dostarczane będą do Kupującego łącznie z fakturami za sprzedany towar.
3. Ku. Kupujący może według własnego wyboru wybrać jedną z alternatywnych opcji rozliczenia należności za faktury za palety:
 - dokonać zapłaty za palety w terminie 90 dni od dnia wystawienia faktury za palety;
 - dokonać fizycznego zwrotu palet w terminie 90 dni od dnia wystawienia faktury za palety.
4. W przypadku skorzystania przez Kupującego z opcji zapłaty za palety, Kupujący traci prawo do fizycznego zwrotu palet i nie mają do niego zastosowania uregulowania określone w ustępie

5 niniejszego paragrafu.

5. W przypadku fizycznego zwrotu palet Kupujący wystawi fakturę VAT z tytułu sprzedaży palet, z terminem płatności wynoszącym 90 dni od dnia wystawienia faktury, której płatność przez Sprzedawcę zostanie dokonana w formie kompensaty (potrącenia) z należnościami wynikającymi tylko i wyłącznie z faktur VAT wystawionych przez Sprzedawcę z tytułu sprzedaży palet. Kupujący ma prawo do wskazania w wystawionej fakturze, z jaką należnością przypadającą Sprzedawcy z tytułu sprzedaży palet chce dokonać kompensaty (potrącenia) przysługującej mu należności. Jeżeli Kupujący nie wskaże, z którą należnością Sprzedawcy chce dokonać kompensaty (potrącenia), Sprzedawca dokona kompensaty (potrącenia) tej należności z przysługującą mu najstarszą wymagalną należnością z tytułu sprzedaży palet.
6. W przypadku nierozliczenia przez Kupującego należności z tytułu palet w terminie 90 dni, o którym mowa w ustępie 2 za pomocą jednej z opcji rozliczenia opisanej w ustępie 3, Kupujący traci prawo do fizycznego zwrotu palet opisanego w ustępie 5, a Sprzedawca wezwie Kupującego do zapłaty wymagalnej należności z tytułu sprzedaży palet.
7. Kupujący, który utracił prawo do zwrotu palet na skutek albo zapłaty za palety, o którym mowa w ustępie 4 albo na skutek przekroczenia terminu do zwrotu palet może dokonać odsprzedaży tych palet na rzecz Kupującego tylko i wyłącznie na podstawie odrębnej umowy, w której strony określą liczbę palet i cenę odkupu palet.
8. Wszelkie inne zapisy Cennika dotyczące obrotu paletami, a w szczególności opisane w punkcie „Standardy Obsługi Klienta” oraz w punkcie „Zasady Reklamacji” pozostają komplementarne z niniejszymi zasadami obrotu paletami.

§ 7. DOSTAWA ZAMÓWIONYCH TOWARÓW

1. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Towaru przechodzi na Kupującego z chwilą wydania Towaru Kupującemu lub jego przewoźnikowi.
2. Transport Towaru samochodem ciężarowym lub wagonem kolejowym oznacza dostarczenie Towaru bez rozładunku. Koszty rozładunku Towaru ponosi Kupujący. Kupujący zobowiązany jest do rozładowania Towaru bez zbędnej zwłoki.
3. Otrzymanie zamówionego Towaru Kupujący lub osoby przez niego upoważnione potwierdzają poprzez złożenie podpisu wraz z datą i godziną odbioru na liście i dokumentach WZ.
4. Kupujący nie może odmówić rozładowania zamówionego i dostarczonego przez Sprzedawcę Towaru ani potwierdzenia otrzymania zamówionego Towaru, choćby zgłaszał zastrzeżenia co do zamówionego Towaru lub sposobu jego dostawy. Kupujący jest zobowiązany do sprawdzenia Towaru przed rozładowaniem.
5. W przypadku zastrzeżeń co do zamówionego Towaru lub uwag o stwierdzonych uszkodzeniach, niekompletności lub dostawie wykraczającej poza złożone Zamówienie lub innych wadach Towaru Kupujący powinien wraz

z przewoźnikiem sporządzić właściwy w formie i treści protokół reklamacyjny zgodnie z Zasadami Postępowania Reklamacyjnego obowiązującymi u Sprzedawcy i w ciągu 2 dni od daty rozładowania Towaru przesłać do Sprzedawcy. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Kupującego z obowiązku zapłaty ceny za dostarczony towar.

§ 8. TERMINY DOSTAWY

1. Etex Poland Sp. z o.o. jest związany terminem dostawy jedynie wówczas, gdy go potwierdzi. Kupujący jest zobowiązany do odbioru towaru w ustalonym terminie. W przypadku braku potwierdzenia terminu, Etex Poland Sp. z o.o. dołoży wszelkich wysiłków, aby przygotować towar do odbioru z uwzględnieniem interesów Kupującego.
2. W przypadkach szczególnie uzasadnionych, termin dostarczenia Towaru może ulec zmianie.
3. Przypadki siły wyższej, jak również inne nieprzewidywalne wydarzenia, jak zakłócenia w ruchu, przerwy w dostawie energii, strajki, zamknięcie przedsiębiorstwa producenta, inne zakłócenia pracy przedsiębiorstwa Sprzedawcy, kolejki na granicy oraz wszelkiego rodzaju niezawinione przez Sprzedawcę przeszkody uniemożliwiające lub utrudniające realizację Zamówienia, powodują przedłużenie terminu dostawy o czas trwania tej przeszkody.
4. Sprzedawca powiadomi Kupującego pocztą elektroniczną lub telefonicznie o opóźnieniach w dostawie i przewidywanym terminie opóźnionej dostawy Towaru.

§ 9. DORADZTWO TECHNICZNE

Na życzenie Kupującego, Sprzedawca, bazując na wieloletnim doświadczeniu oraz praktyce, może nieodpłatnie udzielić porad technicznych dotyczących wykorzystania i zastosowania Towaru, z zastrzeżeniem, że odpowiedzialność za sposób, w jaki ostatecznie wykorzystał i zastosował Towar sam Kupujący, spoczywa na Kupującym.

§ 10. ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAWCY

1. W przypadku wadliwości dostarczonego Towaru Kupujący może domagać się z tytułu rękojmi wyłącznie dostarczenia odpowiedniej ilości Towaru tego samego rodzaju pozbawionego wad. Sprzedawca może zwolnić się jednak od powyższego obowiązku poprzez zwrot Kupującemu ceny Towaru dotkniętego wadami lub obniżenie ceny Towaru dotkniętego wadami do wysokości uzgodnionej z Kupującym. Jednakże w przypadku wad, które można było przy zachowaniu należytej staranności zauważyć w ciągu 2 dni od daty rozładowania Towaru, Kupujący może podnosić roszczenia wobec Sprzedawcy jedynie przy zachowaniu warunków opisanych w § 6, ustęp 5 Ogólnych Warunków Sprzedaży.
2. Jeśli Kupujący poniósł szkodę wskutek otrzymania wadliwego Towaru, może żądać jedynie zwrotu kosztów rozładunku i przechowania Towarów dotkniętych wadami. W wypadku, gdy wady powstały wskutek okoliczności, za które Sprzedawca ponosi odpowiedzialność,



do odpowiedzialności Sprzedawcy stosuje się ustęp 5 niniejszego paragrafu.

3. Do odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady sprzedanego Towaru nie będą miały zastosowania następujące przepisy kodeksu cywilnego: art. 560, art. 561, art. 562, art. 565 oraz art. 566.
4. W przypadku, kiedy Kupującym jest osoba będąca konsumentem nabywającym Towary dla celów niezwiązanych z działalnością gospodarczą, do odpowiedzialności Sprzedawcy za wady sprzedanego Towaru zastosowanie będą miały przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002, nr 141, poz. 1176).
5. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wynikającego z umowy sprzedaży, Sprzedawca ponosi względem Kupującego odpowiedzialność jedynie za szkody będące normalnym następstwem własnego i zawinionego działania lub zaniechania i tylko w zakresie rzeczywistej szkody Kupującego, jednakże jedynie do wysokości równej cenie Towaru przewidzianej w umowie sprzedaży.

§ 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa sprzedaży zawarta na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków podlega prawu polskiemu.
2. Sądem właściwym do rozstrzygania ewentualnych sporów będzie sąd miejsca siedziby Sprzedawcy.

§ 12. DANE OSOBOWE

Dane osobowe przekazane przez klienta są, o ile klient nie wyrazi na to wyraźnego sprzeciwu, zintegrowane z kartoteką klienta w naszej firmie, aby móc jak najlepiej przetwarzać zamówienia i dostawy. Zgodnie z obowiązującym prawem Klientowi w każdej chwili przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia oraz przenoszenia, z których może skorzystać pod adresem: **daneosobowe@etexgroup.com** dla produktów marki Siniat. Wszystkie informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta są dostępne na naszej stronie internetowej pod adresem: **<https://www.siniat.pl/pl-pl/polityka-prywatnosci>** dla produktów marki Siniat.

Czerwiec 2025 roku.

Zasady reklamacji

1. UWAGI OGÓLNE

Wszelkie reklamacje Klient powinien zgłosić niezwłocznie w formie pisemnej do Biura Obsługi Klienta Siniat (fax: 0 prefix 41 35 78 413 lub e-mail: reklamacje@siniat.com). Etex Poland Sp. z o.o. będzie rozpatrywać reklamacje w możliwie najkrótszym terminie.

Reklamowany towar należy zabezpieczyć do chwili przyjazdu przedstawiciela firmy w ilości oraz stanie jak podane w protokole reklamacyjnym.

Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź nieuznaniu (pismo) reklamacji w ciągu 14 dni roboczych (reklamacje ilościowe i transportowe) lub 21 dni roboczych (reklamacje jakościowe) od daty uzupełnienia wszystkich danych do reklamacji przez Klienta. Brak zgłoszenia reklamacji w przewidzianych poniżej terminach powoduje utratę przez Kupującego praw do reklamacji.

2. RODZAJE REKLAMACJI I SPOSOBY POSTĘPOWANIA

A. REKLAMACJE ILOŚCIOWE (NADWYŻKI/NIEDOBORY)

W przypadku, gdy Klient stwierdzi różnice ilościowe (niedobór/nadwyżkę) w dostawie, jest zobowiązany do:

1. Wpisania na dowodzie dostawy (liście przewozowym – w przypadku dostaw bezpośrednich lub dokumencie CMR – w przypadku dostaw importowych) odpowiednich uwag odnośnie niezgodności ilościowej.

2. Spisania Protokołu Reklamacyjnego – protokół powinien zawierać:
 - datę dostawy,
 - numer dowodu dostawy lub zlecenia sprzedaży,
 - dane przewoźnika, imię i nazwisko kierowcy, podpis kierowcy,
 - nazwę towaru, ilość,
 - opis niezgodności towaru.
3. Potwierdzenia ww. uwag podpisem kierowcy, a w przypadku jego odmowy, stwierdzenie, że „kierowca odmówił podpisu” potwierdzone podpisem przez Klienta.

Brak ww. dokumentów i zapisów może być powodem odrzucenia reklamacji.

Po wypełnieniu Klient jest zobowiązany do przestania (faksem lub e-mailem) wszystkich ww. dokumentów do Biura Obsługi Klienta w terminie do 3 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Klienta/miejsca dostawy. Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź o nieuznaniu (pismo) reklamacji.

B. REKLAMACJE TRANSPORTOWE (USZKODZENIA W TRANSPORCIE)

W przypadku, gdy Klient stwierdzi uszkodzenia w dostawie jest zobowiązany do:

1. Wpisania na dokumentach WZ i dowodzie dostawy (liście przewozowym w przypadku dostaw bezpośrednich lub dokumencie CMR w przypadku dostaw importowych) odpowiednich uwag o stopniu i rodzaju uszkodzeń.

2. Sporządzenia Protokołu Reklamacyjnego – protokół powinien zawierać:
 - datę dostawy,
 - numer dowodu dostawy lub numer zlecenia sprzedaży,
 - dane przewoźnika, imię i nazwisko kierowcy, podpis kierowcy,
 - nazwę towaru, ilość,
 - opis uszkodzeń.
3. Potwierdzenia ww. uwag podpisem kierowcy, w przypadku jego odmowy, stwierdzenie, że „kierowca odmówił podpisu” potwierdzone podpisem przez Klienta.

Brak ww. dokumentów i zapisów może być powodem odrzucenia reklamacji.

Po wypełnieniu Klient jest zobowiązany do przesłania (faksem lub e-mailem) wszystkich ww. dokumentów do Biura Obsługi Klienta w terminie do 3 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Klienta/miejsca dostawy (stosowne dokumenty muszą być przygotowane w dniu rozładunku towaru pod rygorem odrzucenia reklamacji). Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź o nieuznaniu (pismo) reklamacji. Reklamacje transportowe muszą być bezwzględnie poparte uwagami w dowodzie dostawy i liście przewozowym, w przeciwnym razie będą rozpatrywane negatywnie.

C. REKLAMACJE JAKOŚCIOWE (WADY JAKOŚCIOWE PRODUKTÓW)

Przed zastosowaniem produktu, klient zobowiązany jest do jego sprawdzenia ze specyfikacją produktową. W razie jakichkolwiek wątpliwości bądź niezgodności, prosimy o niestosowanie produktu, lecz o jego zabezpieczenie i natychmiastowy kontakt z producentem. W przypadku kiedy Klient nie zbada produktu w sposób, o którym mowa powyżej oraz, w razie stwierdzenia nieprawidłowości, nie

zawiadomi niezwłocznie producenta, Klient może utracić uprawnienia z tytułu rękojmi, w tym do dochodzenia od producenta zwrotu kosztów naprawy wadliwego produktu.

W przypadku, gdy Klient stwierdzi wady jakościowe dostarczonych towarów w dostawie jest zobowiązany do:

1. Sporządzenia Protokołu Reklamacyjnego – wypełnia Klient wraz z Przedstawicielem Handlowym Siniat w trakcie oględzin reklamowanego towaru u Klienta. Protokół powinien zawierać następujące dane:
 - nazwę towaru,
 - ilość reklamowanego towaru,
 - numer dowodu dostawy lub zlecenia sprzedaży,
 - dane szczegółowe towaru (rodzaj, wymiary, numer partii, datę i godzinę produkcji).

2. Sporządzenia kopii dowodu dostawy i/lub listu przewozowego.
3. W niektórych przypadkach konieczne będzie przygotowanie próbki kwestionowanego towaru (w oryginalnym i nieotwartym opakowaniu).

Po wypełnieniu Klient jest zobowiązany do przesłania (faksem lub e-mailem) wszystkich ww. dokumentów do Biura Obsługi Klienta w terminie do 5 dni roboczych od daty dostarczenia towaru do Klienta. W wyjątkowych przypadkach termin ten nie może przekroczyć 2 lat od dnia wydania towaru do Klienta. Klient jest zobowiązany do zabezpieczenia towaru do czasu jego oględzin przez Przedstawiciela Handlowego lub, w niektórych przypadkach, do momentu zwrotu towaru do magazynu w Gackach. Biuro Obsługi Klienta po zakończeniu procesu reklamacji poinformuje Klienta o uznaniu (faktura korygująca) bądź o nieuznaniu (pismo) reklamacji. W przypadku wątpliwości lub pytań zachęcamy do kontaktu z Biurem Obsługi Klienta.

Przedstawione rozwiązania oraz innego rodzaju dane zostały opracowane w oparciu o badania w zewnętrznych jednostkach badawczych, Centrum Rozwoju Technicznego Siniat oraz wieloletnie doświadczenie i praktykę w montażu systemów suchej zabudowy. Etex Poland Sp. z o.o. nie ma bezpośredniego wpływu na projektowanie, warunki budowy i sposób wykonania prac. Zastrzegamy, że są to wskazówki o charakterze ogólnym i nie stanowią żadnych gwarancji lub oświadczeń, ani nie są podstawą jakiegokolwiek odpowiedzialności Etex Poland Sp. z o.o. Nie odpowiadamy za błędy w druku.





Aktualna lista osób kontaktowych: kod QR



www.siniat.pl/pl-pl/polska/kontakt/