



### **Regulamin Reklamacji Instytut Nano Powłok i Kompozytów Sp. z o.o.**

1. Reklamacje dotyczące dostarczanych produktów wymagają formy pisemnej i doręczenia do Producenta na zasadach i w terminach określonych poniżej.
2. Strony zobowiązują się współpracować w przypadku zgłaszania reklamacji towarów i produktów, z zachowaniem procedur wymaganych przepisami Prawa.
3. Producent udziela terminu ważności na wszystkie produkty będące przedmiotem Umowy. Okres terminu ważności wynosi 12 miesięcy z wyjątkiem utwardzaczy, na które okres terminu ważności wynosi 6 miesięcy.
4. Depozytariusz zobowiązany jest do przechowywania produktów w magazynie dostosowanym do poszczególnych produktów Producenta i w minimalnej temperaturze + 5° C.
5. Producent nie ponosi odpowiedzialności za wady produktów, jeżeli Depozytariusz w sposób rażący naruszył zasady magazynowania i transportu produktów.
6. Reklamacje, co do ilości lub rodzaju wydanych Depozytariuszowi produktów, winny być zgłaszane do 3 dni roboczych licząc od dnia ich odbioru od Producenta lub przewoźnika oraz udokumentowane protokołem, pod rygorem nie uznania reklamacji. W protokole Depozytariusz winien wykazać wszelkie rozbieżności ilościowe i rodzajowe, powołując się na numer dokumentu WZ na podstawie którego dokonano odbioru. Producent rozpatrzy powyższe zgłoszenie reklamacyjne w terminie 7 (siedmiu) dni roboczych od daty jego otrzymania.
7. Reklamacje jakościowe Depozytariusz winien zgłosić w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od powzięcia informacji o wadzie produktów. Jeżeli wady produktów zostaną wykryte przez osobę trzecią, która kupiła produkty od Depozytariusza, Depozytariusz jest zobowiązany zawiadomić o nich Producenta w nieprzekraczalnym terminie 7 dni licząc od dnia zawiadomienia Depozytariusza o powyższym.
8. Do reklamacji należy bezwzględnie załączyć protokół reklamacyjny opisujący niezgodności (Załącznik nr 3)
9. W przypadku reklamacji, w miarę możliwości do zgłoszenia Depozytariusz załączy dokumentację fotograficzną wykonaną przez siebie lub uzyskaną od klienta docelowego, w celu ułatwienia procedury reklamacyjnej i wykazania wad produktu w trakcie jego użytkowania.
10. Producent, w formie pisemnej, w ciągu 7 dni (roboczych), powiadomi Depozytariusza o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
11. W przypadku uwzględnienia reklamacji jakościowej, Producent dokonuje wymiany produktu wadliwego na wolny od wad lub uzgadnia z Depozytariuszem inny sposób rozpatrzenia reklamacji.
12. W przypadku uznania reklamacji ilościowej lub rodzajowej Producent, w uzgodnieniu z Depozytariuszem, albo wystawia korektę dokumentu sprzedaży, albo dosyła brakującą część produktów na koszt własny.
13. Depozytariusz zobowiązany jest oferować wyroby i produkty zakupione u Producenta tylko i wyłącznie w oryginalnych opakowaniach oraz z jego etykietkami. Depozytariusz nie ma prawa do zmieniania jakichkolwiek właściwości produktów ani rozlewać ich w inne opakowania.
14. Strony ustalają, że w zakresie sprzedaży wyrobów i produktów, których cena zakupu przez Depozytariusza nie przekracza kwoty 20 zł netto (nie więcej niż 3 reklamacje miesięcznie) Depozytariusz jest uprawniony do wymiany towaru wadliwego na nowy. Producent zobowiązuje się nie kwestionować rozstrzygnięć Depozytariusza w tym zakresie, a ponadto zobowiązany jest wymienić towary odebrane przez Depozytariusza od klientów na nowe w terminie 30 dni od dnia powiadomienia przez Depozytariusza.



## Protokół reklamacyjny

Numer w rejestrze	
-------------------	--

ZGŁOSZENIE  
REKLAMACJI  
JAKOŚCIOWEJ

ZRJDZ

<b>I ZGŁASZAJĄCY REKLAMACJĘ</b>			
Imię i nazwisko lub nazwa firmy:			
Adres:		Telefon:	
		Fax:	

<b>II PODMIOT REKLAMACJI</b>			
Numer i data dowodu sprzedaży:			
Marka produktu:			
Nazwa produktu:		Numer koloru:	
Kod produktu:		Ilość produktu:	
Rodzaj i wielkość opakowania:		Jednostka miary:	
Data z etykiety (znajdującej się na produkcie):			

<b>III PRZYCZYNA REKLAMACJI</b>			
Rodzaj podłoża:			
Sposób przygotowania podłoża:			
Sposób i warunki malowania:			
Opis powodu reklamacji:			
Czy została załączona dokumentacja zdjęciowa ?		<input type="checkbox"/> TAK	<input type="checkbox"/> NIE
Proszę podać ilość załączonych zdjęć			
Data i czytelny podpis reklamującego			

**!!! Uwaga: część IV dokumentu wypełnia producent !!!**

<b>IV ROZPATRZENIE REKLAMACJI</b>			
Reklamację rozpatrzono:			
		<input type="checkbox"/> POZYTYWNE	<input type="checkbox"/> NEGATYWNE
Wnioski:			
Forma realizacji reklamacji:			