**Procedura reklamacji:**

1. Zgłoszenia reklamacyjne należy kierować bezpośrednio do działu handlowego na adres: biuro@tierra.com.pl  lub faksem pod numer: 61 883 35 06. Zgłoszenia wysłane na inny adres lub numer nie będą rozpatrywane.
2. Reklamacje ilościowe oraz jakościowe, należy zgłaszać do 5 dniu od daty otrzymania przesyłki. Po upływie tego terminu, reklamacje nie będą uwzględniane.
3. Po przesłaniu formularza reklamacyjnego klient otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia. W przypadku zgłoszenia e-mailem, potwierdzenie na adres nadania; w przypadku zgłoszenia fax-em – potwierdzenie przyjęcia na numer nadania. W przypadku zgłoszenia i braku potwierdzenia tego faktu prosimy o kontakt telefoniczny. W oparciu o datę otrzymania zgłoszenia i potwierdzenia tego faktu zgłaszającemu, reklamacja jest rozpatrywana.
4. Zgłoszenia jakościowe - po pozytywnym rozpatrzeniu zgłoszenia, firma Tierra Group S.C. na własny koszt odbiera reklamowany towar. Zgłaszający powiadamiany jest o tym fakcie poprzez e-mail. Przesyłka musi być zapakowana w sposób gwarantujący jej bezpieczny transport.
5. Towar niezamawiany – klient ma prawo nieprzyjęcia przesyłki wraz z odpowiednią adnotacją na dokumencie przewozowym. W sytuacji gdy przesyłka została przyjęta, Firma Tierra Group S.C. zobowiązana jest do odebrania jej na własny koszt i wystawienia odpowiedniego dokumentu korygującego po wcześniejszych ustaleniach.
6. Reklamacje produktów dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu rozpatrywane będą jedynie w sytuacji, gdy uszkodzenie zostało zgłoszone spedytorowi podczas odbioru przesyłki i został sporządzony wraz z przewoźnikiem protokół szkodowy.

**Przesyłki ze zwrotami prosimy kierować wyłącznie na adres:

Tierra Group s.c. ul. St.Staszica 2, 63-100 Śrem tel. 61 883 35 06**

Po dotarciu przesyłki do magazynu firmy Tierra Group, klient otrzymuje informację e-mail o jej otrzymaniu.

Zgłoszenia, w których zwrot towaru pełnowartościowego ma nastąpić po upływie wymaganego terminu, rozpatrywane są indywidualnie, w porozumieniu z kierownikiem działu handlowego.

PRZYKŁADOWY FORMULARZ REKLAMACYJNY

|  |  |
| --- | --- |
| **ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE TIERRA GROUP S.C.** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **data**  | **nazwa firmy** |   | **miejscowość** |   |  |
| **zgłoszenia** |   |   |   |   |   |   |  |
|   |  |   |  |
|  |
| **numer faktury** | **data wystawienia**  | **osoba wystawiająca fakturę** |   |  |
|   |   | **faktury** |   |  |   |   |   |  |
|   |   |   |  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **REKLAMACJE CENOWE** |  |  |  |  |  |  |
|   | **produkt** |   |   | **powinno być** | **jest** |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **REKLAMACJE ILOŚCIOWE** |  |  | **ilość sztuk:** |  |  |
|   | **produkt** |   |   | zam. | na fakt. | dostarcz. | za mało | za dużo |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **REKLAMACJE JAKOŚCIOWE** |  | ilość sztuk | **towar uszkodzony** (zaznaczyć "X"):  |
|   | **produkt** |   |   | wady fabr  | u dostawcy | w transp. | u odbiorcy |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **nr listu przew.** |   | **data wysłania towaru** | liczba opakowań wysłanych: |   |
|   |   | liczba opakowań dostarczonych: |   |   |   |
| liczba opakowań uszkodzonych: |   |
| czy odiorca przyjął przesyłkę bez zastrzezeń ? | TAK | NIE |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **osoba rozpatrująca reklamację** |   | Nazwisko: |   |
|   |   |   |   |   |   |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ogólna kwota reklamacji:** |   | **Uznanie reklamacji : TAK / NIE** |   |   |
| **Kwota reklamacji uznanej:** |   | **Data załatwienia reklamacji:** |   |
| **Sposób załatwienia reklamacji (zaznaczyć "X"):** |   |
| **korekta** |   | **dosłanie towaru** |   | Komentarz: |   |   |
|   |   | nr listu przewozowego |   |
|   | Data wysyłki: |