**Procedura reklamacji:**

1. Zgłoszenia reklamacyjne należy kierować bezpośrednio do działu handlowego na adres: [biuro@tierra.com.pl](mailto: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: | | |