

PROCEDURA REKLAMACYJNA

01.03.2020



1. LUBAU Sp. z o.o. S.K.A poświadczają, iż wszystkie ofertowane przez Spółkę wyroby są zgodne pod względem jakościowym z parametrami określonymi w odpowiednich deklaracjach: Deklaracja Właściwości Użytkowych oraz Krajowa Deklaracja Właściwości Użytkowych są przeznaczone do aplikacji opisanych w Kartach Technicznych. Wyroby wprowadzone do obrotu są zgodne ze specyfikacjami technicznymi i posiadają stosowne oznakowanie. Wyroby przeznaczone są do sprzedaży na terytorium Polski, Spółka 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 do pobrania na stronie internetowej Spółki www.izoline.com.pl
3. LUBAU Sp. z o.o. S.K.A. 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 wskutek niewłaściwego składowania, użytkowania oraz przerabiania do dalszych procesów. LUBAU Sp. z o.o. S.K.A nie ponosi odpowiedzialności za wady powstałe w trakcie przewozu wyrobów jeśli przewóz wykonywany był przez Kupującego. Warunki użytkowania i przeznaczenia zostały określone w Kartach Technicznych wyrobów, z którymi nabywca zobowiązuje się zapoznać.
4. Reklamacje ilościowe winny zostać zgłoszone niezwłocznie w chwili dostarczenia wyrobu na dokumencie potwierdzającym dostawę oraz poprzez poinformowanie bezpośredniego sprzedawcy, z zastrzeżeniem utraty powoływania się na tą okoliczność w późniejszym czasie.
5. Reklamacje jakościowe winny 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 upoważnionej osoby 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 winna zostać zgłoszona w formie pisemnej bezpośrednio do Biura Obsługi Klienta lub bezpośrednio do Regionalnego Szefa Sprzedaży, zawsze na druku dostępnym na stronie internetowej Spółki www.izobau.pl.

Celem rozpatrzenia reklamacji dokument winien zawierać niezbędne dane:

- nazwę firmy i dane kontaktowe zgłaszającego reklamację,
- nazwę reklamowanego wyrobu (rodzaj produktu),
- zdjęcie etykiety umieszczonej na opakowaniu (lub nr partii wyrobu oraz datę produkcji),
- ilość reklamowanego wyrobu,
- dane pozwalające na identyfikację zamówienia kupującego, dowód zakupu,
- powód reklamacji,
- opis roszczenia klienta.

8. Zgłaszając reklamację nabywca powinien zabezpieczyć partię wyrobu której dotyczy reklamacja i wstrzymać się z jej użyciem. Jakikolwiek użycie lub wykorzystanie partii wyrobu, której dotyczy reklamacja oznacza odstąpienie od zgłoszenia reklamacyjnego.
9. LUBAU Sp. z o.o. S.K.A może wstrzymać się z rozpoznaniem reklamacji do czasu uzupełnienia jej braków. Nie uzupełnienie braków reklamacji uznawane jest za odstąpienie od zgłoszenia reklamacyjnego.
10. Na potrzeby postępowania reklamacyjnego kupujący zobligowany jest do zabezpieczania reklamowanego wyrobu wraz z całą dokumentacją sprzedaży co umożliwi LUBAU Sp. z o.o. S.K.A na sprawną weryfikację wyrobu pod względem ilościowym i jakościowym, a tym samym na sprawne przeprowadzenie postępowania reklamacyjnego. Spółka zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wizji lokalnej w ramach prowadzonego postępowania reklamacyjnego oraz do pobrania próbek do wyrobu do badań laboratoryjnych, jeżeli zachodzi taka konieczność.
11. Reklamacja zostanie rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, jednak w terminie niezbędnym do właściwej weryfikacji roszczenia. W terminie 7 dni od daty otrzymania reklamacji LUBAU Sp. z o.o. S.K.A ustosunkuje się na piśmie do zgłoszonej reklamacji, wskazując w jakim terminie udzielona zostanie ostateczna odpowiedź na reklamację lub po wykonaniu jakich czynności sprawdzających.
12. W przypadku zasadności reklamacji jest możliwość żądania obniżenia ceny na wyrób lub wymiana wyrobu na wolny od wad, przy czym uprawnienie to dotyczy wyłącznie partii wyrobu posiadającego wadę.
13. LUBAU Sp. z o.o. S.K.A 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.