

# PROCEDURA REKLAMACYJNA PLANKO

## Uszkodzenia/rozbieżności w transporcie/dostawie

Jeżeli towar, który otrzymasz, ma naruszone opakowanie, jest niekompletny lub uszkodzony przez przewoźnika, wypełnij druk reklamacyjny (protokół szkody) – koniecznie w obecności kuriera. Dostarczenie protokołu szkody jest obowiązkiem przewoźnika. Jeżeli protokołu nie ma, wszelkie adnotacje należy sporządzić na liście przewozowym. Każdy dokument, który opisuje szkodę (protokół, list przewozowy) powinien zawierać: podpis kierowcy, podpis odbiorcy oraz numer przesyłki SUUS.

Protokół szkody powinien zawierać: datę, godzinę doręczenia oraz opis uszkodzeń lub zauważonych braków w towarze, uwzględniając jego markę i model. Jeżeli po rozpakowaniu okaże się, że produkt jest uszkodzony, należy również spisać protokół szkody. Jednocześnie w takiej sytuacji napisz do nas. Reklamacje uszkodzonego w transporcie produktu muszą być zgłaszane niezwłocznie (max. do 3 dni od momentu odbioru) od chwili odbioru przesyłki. Spisany protokół wraz ze zdjęciami należy przesłać na adres email : [reklamacje@planko.pl](mailto:reklamacje@planko.pl)

## Pamiętaj o udokumentowaniu szkody

Zdjęcia dołączone do dokumentacji SUUS (protokół, list przewozowy) związanej z reklamacją muszą przedstawiać towar uszkodzony, gdzie będzie widać:

- stan faktyczny palety po przyjeździe – musi być widoczny nośnik
- muszą być zobrazowane uszkodzenia wskazanych w dokumentacji paczek

## Każdy dokument, który opisuje szkodę (protokół, list przewozowy) powinien zawierać:

- *podpis kierowcy, podpis odbiorcy oraz numer przesyłki SUUS.*
- *termin rozpatrzenia reklamacji przez gwaranta wynosi 30 dni. (w uzasadnionych przypadkach termin może*
- *ulec zmianie, o czym poinformujemy osobną wiadomością).*
- *brak odpowiedniej dokumentacji może skutkować uznaniem reklamacji za niezasadną.*

## Zgłoszenia reklamacyjne

Aby proces reklamacji przebiegł w sposób sprawny, bez zbędnych opóźnień, wraz z wypełnionym drukiem reklamacyjnym należy dostarczyć komplet wymaganych dokumentów: fakturę lub paragon poświadczający zakup, dokładny opis wady, dokumentację fotograficzną lub film, protokoły związane z montażem podłogi; Zdjęcia należy wykonać z naturalnej wysokości (postawa stojąca), przy naturalnym oświetleniu, powinny one przedstawiać wady produktu jak i całe pomieszczenie.

reklamację należy składać drogą e-mail na adres : [reklamacje@planko.pl](mailto:reklamacje@planko.pl)

Reklamację należy złożyć w formie pisemnej. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy określić dekor (nazwę lub nr wzoru), ilość (m2 lub sztuki), numer identyfikacyjny reklamowanych paneli

(nadruk na spodzie panelu), miejsce użytkowania oraz podać uzasadnienie reklamacji. Do złożenia reklamacji służy odpowiedni druk, który należy wypełnić w całości, rzetelnie i czytelnie. Brak danych na druku reklamacyjnym może skutkować opóźnieniem w rozpatrywaniu zgłoszenia.

Klient ma obowiązek przechowywać min. 2 próbki z zakupionych paneli (całe deski), aby w przypadku ewentualnej reklamacji można było przeprowadzić badania kontrolne. Odbierane próbki muszą być opisane numerem zgłoszenia reklamacyjnego.

Reklamację należy złożyć niezwłocznie po wykryciu wady produktu (najpóźniej 30 dni od wykrycia)

W celu zweryfikowania zasadności roszczenia gwarancyjnego producent (gwarant) zastrzega sobie, za zgodą kupującego, prawo do oględzin reklamowanej podłogi w miejscu użytkowania lub zlecenia dokonania oględzin przez upoważnioną osobę trzecią przed rozpatrzeniem reklamacji.

Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w kupionych panelach podłogowych/listwach. Gwarancja nie obejmuje wad powstałych z innych przyczyn, w tym uszkodzeń mechanicznych oraz wad będących następstwem nieprawidłowego montażu paneli, ich zastosowania niezgodnie z przeznaczeniem lub użytkowania niezgodnie z wymogami określonymi w „Zasadach montażu i użytkowania”.

Podłogi dystrybuowane przez *Planko Sp. z o.o. Sp. k.* muszą być sprawdzone przed i podczas instalacji pod kątem ewentualnych wad. Producent nie ponosi odpowiedzialności za produkty zainstalowane pomimo widocznych uszkodzeń. Warunkiem gwarancji jest prawidłowa instalacja, zgodnie z instrukcją, w pomieszczeniu suchym i odpowiednim dla klasy użytkowania produktu. Nie ponosimy odpowiedzialności za produkty zainstalowane w pomieszczeniach wilgotnych. Obszary starte na podłogach muszą być wyraźnie widoczne i mieć co najmniej 1cm powierzchni. Warstwa ścierna musi być całkowicie starta. Nie ponosimy odpowiedzialności za otarcia na krawędziach element w, powstałe w nietypowych miejscach lub na skutek niewłaściwego użytkowania, w szczególności za szkody powstałe w wyniku naprężeń mechanicznych.

W razie uznania reklamacji gwarant zobowiązuje się do wymiany wadliwych paneli na wolne od wad lub obniżenia ceny proporcjonalnie do stwierdzonego stopnia wadliwości. W przypadku braku możliwości (np. wycofany dekor) wymiany reklamowanych paneli na identyczne, kupujący jest uprawniony do swobodnego wyboru paneli z aktualnej oferty, z uwzględnieniem różnicy pomiędzy ceną uiszczoną za panele reklamowane a ceną paneli wybranych na wymianę.

Termin rozpatrzenia reklamacji przez gwaranta wynosi 30 dni. (w uzasadnionych przypadkach termin może ulec zmianie, o czym poinformujemy osobną wiadomością).

Zasięg ochrony gwarancyjnej – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

**Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.**

Sprawy nieuregulowane rozstrzyga właściwy dla gwaranta Sąd.