



Procedura reklamacji **TIERRA** :

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.

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE TIERRA GROUP S.C.

data zgłoszenia	nazwa firmy	miejsowość
numer faktury	data wystawienia faktury	osoba wystawiająca fakturę

REKLAMACJE CENOWE

produkt	powinno być	jest

REKLAMACJE ILOŚCIOWE**ilość sztuk:**

produkt	zam.	na fakt.	dostarcz.	za mało	za dużo

REKLAMACJE JAKOŚCIOWE

produkt	ilość sztuk	towar uszkodzony (zaznaczyć "X"):			
		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 zastrzeżeń ?	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:	

