

OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży („OWS”) stosuje się do wszystkich umów sprzedaży zawieranych w trybie ofertowym, realizowanych przez TG Instalacje spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Dąbrowie, przy ulicy Bukowskiej 49, zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000059212 albo TG Instalacje spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Karczkowskiej 19, zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS 0000159375 („**TG Instalacje**”).
2. OWS określa sposób zawierania, pomiędzy TG Instalacje a jej klientem w ramach prowadzonej przez niego działalności gospodarczej („**Klient**”), umowy sprzedaży w trybie ofertowym, warunki jej realizacji, ceny, warunki płatności i dostawy oraz odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
3. Włączenie do stosunku umownego wzorców umów, ogólnych warunków, regulaminów lub podobnych dokumentów stosowanych przez Klienta wymaga uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody TG Instalacje na całość postanowień, bądź na konkretne postanowienia zawarte w tych dokumentach.
4. Strony mogą wyłączyć stosowanie poszczególnych postanowień OWS w drodze indywidualnego porozumienia zawartego przed zawarciem umowy sprzedaży. TG Instalacje musi wyraźnie potwierdzić wyłączenie stosowania OWS bądź jego poszczególnych postanowień w danej umowie sprzedaży. W razie sprzeczności treści umowy z OWS strony są związane umową.
5. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w opisie, danych technicznych towaru, w materiałach dostępnych na stronach internetowych, portalu transakcyjnym E-Handel, w materiałach promocyjnych w dowolnym momencie.
6. Umieszczenie towaru na stronach internetowych, portalu transakcyjnym E-Handel nie oznacza, że towar jest dostępny.
7. Wyłącza się zastosowanie art. 66¹ Kodeksu cywilnego w stosunkach między TG Instalacje a Klientem (tj. przepis o ofertach elektronicznych).

ZAWARCIE UMOWY

8. Proces zawarcia umowy pomiędzy TG Instalacje a Klientem rozpoczyna się z chwilą złożenia przez Klienta zapytania ofertowego, zawierającego istotne warunki techniczne i jakościowe zamawianego towaru („**Zapytanie ofertowe**”). Zapytania ofertowe mogą być składane: telefonicznie, bezpośrednio w biurze handlowym TG Instalacje, pocztą elektroniczną, pisemnie oraz przez portal transakcyjny E-Handel.
9. Z zastrzeżeniem pkt 10 i 11 poniżej, TG Instalacje po analizie Zapytania ofertowego przedstawia Klientowi ofertę cenową, zawierającą warunki cenowe zamawianego towaru („**Oferta cenowa**”). Oferta cenowa nie stanowi oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lecz jest poczytywana jako zaproszenie do zawarcia umowy w trybie ofertowym w sposób określony w niniejszych OWS.
10. Jeśli Zapytanie ofertowe dotyczy towarów dostępnych na magazynie TG Instalacje i wynika z niego bezwarunkowa wola zakupu towarów, TG Instalacje będzie je poczytywać jako zamówienie, którego przyjęcie do realizacji TG Instalacje może potwierdzić co najmniej w formie dokumentowej np. poprzez wystawienie przez TG Instalacje dokumentu WZ-DYSPOZYCJA i przystąpienie do realizacji umowy, bez potrzeby uprzedniego przedstawiania Oferty cenowej lub Oferty realizacji zamówienia. Do umowy zawartej w ten sposób zastosowanie mają niniejsze OWS w związku z posługiwaniem się przez TG Instalacje OWS dostępnymi na stronie internetowej TG Instalacje oraz w portalu transakcyjnym E-Handel.
11. W przypadku wyrażenia akceptacji przez Klienta Oferty cenowej albo w przypadku, gdy Klient złożył Zapytanie ofertowe na towary, których cena jest mu wiadoma, TG Instalacje przedstawia Klientowi ofertę realizacji zamówienia towarów, zawierającą co najmniej dane oferowanego towaru, cenę, warunki płatności, termin dostawy, informację o posługiwaniu się przez TG Instalacje niniejszymi OWS oraz termin wiązania oferty realizacji zamówienia („**Oferta realizacji zamówienia**”). Oferta

- realizacji zamówienia wiąże TG Instalacje w terminie 3 dni roboczych, chyba że w treści Oferty realizacji zamówienia zastrzeżono inny termin.
12. Zawarcie umowy pomiędzy TG Instalacje a Klientem następuje z chwilą doręczenia TG Instalacje w terminie związania Ofertą realizacji zamówienia oświadczenia Klienta o jej przyjęciu. Złożenie przez Klienta oświadczenia po terminie związania Ofertą realizacji zamówienia nie oznacza zawarcia umowy, lecz wymaga złożenia przez TG Instalacje ponownej Oferty realizacji zamówienia i złożenia przez Klienta oświadczenia o jej przyjęciu w terminie jej wiązania.
 13. Wyłącza się przyjęcie Oferty realizacji zamówienia przez Klienta z zastrzeżeniem zmiany lub uzupełnienia.
 14. Milczenie TG Instalacje po otrzymaniu oferty zawarcia umowy od Klienta, czy też brak jej potwierdzenia, niezależnie od zastrzeżeń zawartych w ofercie Klienta, nigdy nie jest uznawane za akceptację oferty.
 15. W ramach procesu zawierania umowy, Klient może działać wyłącznie przez osoby uprawnione do reprezentacji Klienta.

CENY

16. Ceny towarów są podawane przez TG Instalacje w PLN. W przypadku, gdy ceny towarów są uzależnione od kursy waluty obcej, są one przeliczane według kursu sprzedaży NBP z dnia poprzedzającego wystawienie Oferty cenowej lub Oferty realizacji zamówienia.
17. W przypadku zawarcia umowy w trybie określonym w pkt 10 OWS, obowiązują ceny towarów zawarte w cenniku TG Instalacje, z uwzględnieniem przyznanych Klientowi rabatów, z którymi Klient może się zaznajomić na portalu transakcyjnym E-Handel, w placówce handlowej TG Instalacje lub za pośrednictwem opiekuna handlowego.
18. W odniesieniu do towarów, których cena uzależniona jest od kursu waluty obcej, TG Instalacje zastrzega sobie możliwość aktualizacji ceny z dnia wystawienia faktury VAT, w przypadku zmiany kursu waluty o co najmniej 3% w stosunku do kursu waluty stanowiącego podstawę ceny podanej w Ofercie cenowej lub Ofercie realizacji zamówienia.
19. TG Instalacje zastrzega sobie prawo jednostronnej zmiany ceny po zawarciu umowy w przypadku zaistnienia siły wyższej lub załamania rynku dostaw, w wyniku których koszty nabycia towaru przez TG Instalacje wzrosły o co najmniej 10% w stosunku do ceny podanej w Ofercie cenowej lub Ofercie realizacji zamówienia. Powyższa zmiana ceny nie uprawnia do odstąpienia od umowy przez Klienta.

PŁATNOŚCI

20. Płatność powinna być dokonana na rachunek bankowy TG Instalacje zgodnie z terminem określonym w treści zawartej umowy. Za datę płatności gotówką uważa się datę wpłaty ceny w kasie TG Instalacje. Za datę płatności ceny przelewem uznaje się datę uznania rachunku bankowego TG Instalacje. Inne sposoby płatności i rozliczenia ceny wymagają indywidualnych uzgodnień.
21. W przypadku wystąpienia opóźnień w płatnościach Klienta, TG Instalacje może wstrzymać kolejne dostawy towarów, naliczyć odsetki maksymalne za opóźnienie oraz naliczyć rekompensatę za koszty odzyskiwania należności, określoną w przepisach ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
22. Niezależnie od wskazania Klienta, TG Instalacje ma prawo do zaliczenia płatności na poczet najstarszego zobowiązania Klienta, poczynając od świadczenia ubocznego.
23. TG Instalacje może określić w Ofercie cenowej, iż wybrane towary zalicza do nietypowych. Zamówienie towarów nietypowych wymaga uiszczenia zaliczki w wysokości od 20% do 100% ceny brutto towaru nietypowego (tj. towaru pod zamówienie Klienta niebędącego w ofercie magazynowej TG Instalacje lub przekraczającego ilość dostępną na magazynie TG Instalacje), chyba że TG Instalacje wyraźnie wskaże, iż w danym przypadku rezygnuje z ustalenia i pobrania zaliczki. Wysokość zaliczki jest ustalana z opiekunem handlowym na etapie zawierania umowy, pod rygorem niedojścia umowy do skutku w zakresie towarów nietypowych. W przypadku rezygnacji przez Klienta z realizacji umowy na towary nietypowe TG Instalacje zastrzega sobie prawo do zatrzymania kwoty wniesionej zaliczki. Nadto TG Instalacje, jeśli nie ma możliwości złożenia rezygnacji z zamówienia na towar nietypowy u swojego dostawcy, może dochodzić od Klienta naprawienia szkody w wysokości różnicy pomiędzy kwotą pobranej zaliczki, a wydatkami poniesionymi przez TG Instalacje na zakup towaru nietypowego. W przypadku rezygnacji przez Klienta z realizacji umowy na towary nietypowe, jeżeli nie pobrano wcześniej zaliczki, TG Instalacje

- może dochodzić od Klienta naprawienia szkody powstałej wskutek braku możliwości złożenia rezygnacji z zamówienia na towar nietypowy u swojego dostawcy.
24. Sprzedaż z odroczonym terminem płatności będzie realizowana do wysokości kredytu kupieckiego, udzielanego przez TG Instalacje, w oparciu o analizę sytuacji finansowej Klienta. Udzielenie kredytu, cofnięcie lub jego zmiana zależy wyłącznie od decyzji TG Instalacje i nie stanowi zmiany umowy.

ZASTRZEŻENIE WŁASNOŚCI

25. Do czasu uiszczenia pełnej ceny za towar, pozostaje on własnością TG Instalacje. Jeżeli Klient sprzeda towar objęty zastrzeżeniem prawa własności, na wniosek TG Instalacje Klient ma obowiązek przenieść na TG Instalacje swoje roszczenie o zapłatę ceny względem nabywcy do wysokości wierzytelności przysługującej TG Instalacje wobec Klienta.

DOSTAWA I ODBIÓR TOWARU

26. Koszty dostawy towarów zawarte są w cenie towarów, przy czym TG Instalacje zastrzega sobie prawo do naliczenia kosztów dostawy w wyjątkowych przypadkach, w szczególności, gdy przedmiotem Zapytania ofertowego jest towar nietypowy, znacznej odległości dostawy towaru od placówki handlowej TG Instalacje lub dostawy towaru za granicę. W takim przypadku Klient jest informowany o kosztach dostawy przez TG Instalacje w Ofercie cenowej lub w Ofercie realizacji zamówienia albo przed potwierdzeniem przyjęcia zamówienia do realizacji w formie dokumentowej.
27. Terminy dostaw podane na portalu transakcyjnym E-Handel są terminami poglądowymi.
28. Termin dostawy jest ustalany przez strony. Warunkiem dotrzymania terminu jest uprzednie wykonanie przez Klienta jego obowiązków określonych w treści zawartej umowy (np. dokonanie zapłaty zaliczki, dostarczenie żądanych dokumentów). W przypadku niespełnienia przez Klienta jego obowiązków termin dostawy ulega odpowiedniemu przedłużeniu, chyba że za niespełnienie tych obowiązków odpowiada TG Instalacje.
29. TG Instalacje dokłada wszelkich starań, żeby wykonać umowę terminowo, jednakże termin dostawy może ulec zmianie w przypadku zmiany ilości towarów na stanach magazynowych w trakcie realizacji umowy, opóźnienia w dostawie przez dostawców TG Instalacje, opóźnienia w dostawie wynikające z działań firm przewozowych, czy wystąpienia siły wyższej. TG Instalacje powiadomi, możliwie jak najszybciej, Klienta o przewidywanym czasie trwania tych okoliczności.
30. Termin dostawy uważa się za dotrzymany, jeśli do momentu jego upływu towar opuścił magazyn TG Instalacje lub TG Instalacje poinformowała Klienta o gotowości do wydania towaru lub Klient (lub osoba działająca na jego zlecenie) odebrał towar.
31. W przypadku opóźnienia w wysyłce lub w odbiorze towaru z przyczyn leżących po stronie Klienta, TG Instalacje jest uprawnione do obciążenia Klienta wynikłymi z opóźnienia kosztami zgodnie z cennikiem stosowanym przez danego przewoźnika lub wyliczeniem kosztów przedstawionym przez TG Instalacje.
32. W przypadku dostawy na miejsce wskazane przez Klienta, Klient zobowiązany jest zapewnić rozładunek towaru. W przypadku odbioru towaru w siedzibie TG Instalacje, TG Instalacje nie jest zobowiązane do załadunku towaru, chyba że strony umówiły się inaczej.
33. TG Instalacje ponosi odpowiedzialność za towar do momentu podstawienia do rozładunku w miejscu wskazanym przez Klienta. Rozładunek następuje na koszt i ryzyko Klienta.
34. Przy odbiorze towaru osobistym lub dostawie, Klient ma obowiązek, nie później niż w ciągu 2 dni roboczych, jego sprawdzenia pod względem ilości, kompletności przesyłki, braku uszkodzeń mechanicznych i stanu opakowania. W razie zniszczenia, zagubienia bądź uszkodzenia przesyłki w całości lub w części, Klient ma obowiązek spisać protokół szkody oraz dopełnić formalności wymaganych krajowym lub międzynarodowym prawem przewozowym.
35. Odbioru towaru mogą dokonać tylko osoby do tego upoważnione przez Klienta. Klient odpowiada za ważność upoważnienia osób uprawnionych do odbioru w TG Instalacje.
36. TG Instalacje ma prawo do odmowy wydania towaru w przypadku nieobecności osoby upoważnionej do odbioru towaru w momencie jego dostawy. W takim przypadku koszt ponownej dostawy towaru jest po stronie Klienta.
37. TG Instalacje informuje, że opakowania transportowe mogą być kaucjonowane do momentu ich zwrotu lub podlegać opłacie. W szczególności może to dotyczyć pojemników warsztatowych, palet, kosztów paletowych itp. TG Instalacje poinformuje Klienta o konieczności zapłaty lub wniesienia kaucji za opakowanie transportowe.

ZWROTY

38. Zwrot towaru jest opisany w POLITYCE ZWROTÓW TOWARU, która stanowi załącznik do niniejszych OWS.

GWARANCJA, RĘKOJMIA, REKLAMACJA

39. TG Instalacje nie ponosi względem Klienta odpowiedzialności za towar z tytułu rękojmi, na co Klient zawierając umowę z TG Instalacje wyraża zgodę.
40. TG Instalacje nie udziela własnej gwarancji jako sprzedawca, na sprzedany towar. Klient realizuje uprawnienia z gwarancji na podstawie warunków gwarancji udzielonej przez producenta lub dystrybutora i w ramach zobowiązań tych podmiotów zawartych w gwarancji. Klient powinien zgłaszać reklamacje bezpośrednio do gwaranta, bądź też ewentualnie – w przypadku gdy gwarant to dopuszcza – za pośrednictwem TG Instalacje. W takim przypadku reklamacje należy zgłaszać na adres email: reklamacje.poznan@tginstalacje.pl (dla transakcji zawartych z TG Instalacje Sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie), reklamacje.warszawa@tginstalacje.pl (dla transakcji zawartych z TG Instalacje Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) lub w siedzibie TG Instalacje. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Klienta do wstrzymania zapłaty za towar.
41. Wszelkie roszczenia odszkodowawcze (w szczególności wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy oraz związane ze szkodami, które nie powstały w zakupionym towarze) zostają wyłączone, chyba że sprzeciwia się to bezwzględnie obowiązującym przepisom prawa. TG Instalacje nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody związane z wykorzystaniem sprzedanego towaru w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem oraz warunkami technicznymi.
42. O brakach ilościowych towaru, wydaniu towaru w stanie niepełnym, uszkodzeniach mechanicznych towaru lub opakowania Klient jest zobowiązany poinformować TG Instalacje podczas odbioru towaru. Złożenie przez Klienta lub przez osobę uprawnioną w jego imieniu do odbioru towaru, podpisu na dokumencie potwierdzającym wydanie towaru bez uwag lub brak sporządzenia protokołu reklamacyjnego przy wydaniu towaru, oznacza sprawdzenie towaru przez Klienta oraz jego odbiór bez zastrzeżeń. W przypadku wystąpienia wad niemożliwych do stwierdzenia w momencie odbioru towaru lub dostawy Klient powinien poinformować o zaistniałych wadach TG Instalacje w formie dokumentowej nie później niż 5 dni od daty odbioru lub dostawy. W przypadku niedochowania powyższych zasad TG Instalacje ma prawo do rozpatrzenia reklamacji w sposób negatywny. Klient powinien zgłaszać reklamacje na adres email: reklamacje.poznan@tginstalacje.pl (dla transakcji zawartych z TG Instalacje Sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie), reklamacje.warszawa@tginstalacje.pl (dla transakcji zawartych z TG Instalacje Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) lub w siedzibie TG Instalacje.

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

43. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L 119, str. 1) („**RODO**”), TG Instalacje informuje, że administratorem danych osobowych jest TG Instalacje-Centrała Sp. z o.o. z siedzibą w (62-070) Dąbrowie przy ul. Bukowskiej 49.
44. Podanie danych jest dobrowolne, aczkolwiek konieczne do zawarcia umowy. Dane są udostępniane innym podmiotom z grupy TG Instalacje (tj. TG Instalacje Sp. z o.o. z siedzibą w (62-070) Dąbrowie przy ul. Bukowskiej 49 oraz TG Instalacje Sp. z o.o. z siedzibą w (02-871) Warszawie przy ul. Karczunkowskiej 19 dla celu nawiązywania kontaktów służbowych oraz realizacji czynności sprzedażowych. Dane są przetwarzane na podstawie przesłanki usprawiedliwionego prawnie celu administratora danych. Klient ma prawo wglądu w swoje dane oraz ich poprawienia, jeśli są niepoprawne lub nieaktualne, a także prawo żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych na zasadach określonych w RODO.

SIŁA WYŻSZA

45. TG Instalacje nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wskutek zaistnienia siły wyższej, w szczególności wystąpienia takich zdarzeń jak: powódź, trzęsienie ziemi, strajki, wojny, stany nadzwyczajne, epidemie, pandemie, klęski żywiołowe,

problemy z łańcuchem dostaw (o ile są one wynikiem zdarzeń niezależnych od TG Instalacje, których nie można było przewidzieć), a także zjawiska o charakterze lokalnym jak pożar, czy katastrofa drogowa. W przypadku wystąpienia takich okoliczności TG Instalacje przysługuje prawo do opóźnienia w dostawie, prawo do zmiany umowy sprzedaży, czy też odstąpienie od umowy sprzedaży w terminie 1 miesiąca, licząc od wystąpienia siły wyższej.

46. TG Instalacje poinformuje Klienta o wystąpieniu opóźnienia w terminie dostawy ze względu na siłę wyższą niezwłocznie jak tylko będzie posiadało taką informację.
47. Klient ma prawo odstąpić od umowy w przypadku zaistnienia siły wyższej w terminie 1 miesiąca, licząc od wystąpienia siły wyższej, o ile strony nie postanowiły inaczej w odrębnych ustaleniach.

POUFNOŚĆ DANYCH

48. Wszystkie ustalenia, Oferta cenowa, Oferta realizacji zamówienia, zawarta umowa, przedstawione Klientowi przez TG Instalacje są poufne i stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art.11 ust. 2 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i nie mogą być udostępniane, ujawniane, wykorzystywane, powielane w części lub całości osobom trzecim bez uprzedniej zgody TG Instalacje.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

49. TG Instalacje zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych OWS. Zmienione OWS znajdują zastosowanie do umów sprzedaży zawartych po dniu, w którym TG Instalacje zmienione OWS udostępni Klientowi na swojej stronie internetowej i w portalu transakcyjnym E-Handel.
50. Niniejsze OWS mają zastosowanie do umów sprzedaży zawartych w trybie ofertowym po dniu wejścia OWS w życie, tj. po dniu 01.09.2025 roku.

POLITYKA ZWROTÓW TOWARU

INFORMACJE OGÓLNE

1. Zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, prawo do zwrotu towaru nie przysługuje podmiotowi, który kupuje go w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. Ze względu na chęć stałej współpracy handlowej z Klientem oraz utrzymywania dobrych relacji handlowych, TG Instalacje oferuje możliwość zwrotu towaru zgodnie z treścią niniejszej polityki.
2. Możliwość zwrotu towaru nie kreuje roszczenia ze strony Klienta o zwrot towaru, a stanowi gest handlowy ze strony TG Instalacje.
3. Klient chcący dokonać zwrotu towaru zobowiązany jest do przedstawienia dokumentu zakupu (nr FV lub nr dokumentu WZ-DYSPOZYCJA). TG Instalacje zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia towaru w przypadku braku przedstawienia dowodu zakupu.
4. TG Instalacje może zaakceptować zwrot towaru bez opłaty za zwrot, gdy nastąpi on w terminie 30 dni, licząc od daty sprzedaży określonej na fakturze VAT, gdy towar pochodzi ze stałej oferty magazynowej TG Instalacje, z zastrzeżeniem pkt 5, 6, 7 i 9 poniżej.
5. W odniesieniu do towaru nietypowego, o którym mowa w OWS, TG Instalacje uzależnia wyrażenie zgody na zwrot takiego towaru od możliwości jego zwrotu przez TG Instalacje do producenta/dystrybutora, związanych z tym kosztów oraz porozumienia z Klientem co do wysokości odstępnego. Zasady zwrotu towaru nietypowego ustalane są z Klientem indywidualnie, przy czym wysokość odstępnego stanowi każdorazowo nie mniej niż 25% ceny netto towaru nietypowego.
6. Towary specjalne, wyprodukowane przez producenta w oparciu o indywidualną specyfikację wymaganą przez Klienta nie podlegają zwrotom.
7. Nie podlegają również zwrotom towary, które zostały:
 - 1) zakupione na warunkach promocyjnych,
 - 2) zakupione na warunkach wyprzedażowych,
 - 3) wycofane ze sprzedaży/oferty producenta/dystrybutora TG Instalacje,
 - 4) zakupione u innych dostawców Klienta,
 - 5) rozpakowane z opakowań transportowych,
 - 6) przecięte na prośbę Klienta, gdy występują w zwojach lub w sztangach.

PROCEDURA ZWROTU

8. Zgłoszenie chęci zwrotu towaru następuje w siedzibie TG Instalacje lub za pomocą poczty elektronicznej do opiekuna handlowego TG Instalacje poprzez wypełnienie formularza zwrotu towaru na druku TG Instalacje, a następnie przekazania go pracownikowi TG Instalacje. Formularz dostępny jest w hurtowniach TG Instalacje. Złożenie TG Instalacje formularza zwrotu towaru oznacza akceptację niniejszej polityki. TG Instalacje zastrzega sobie prawo odmowy procedowania zwrotu towaru w przypadku niewypełnienia deklaracji zwrotu na udostępnionym formularzu zwrotu.
9. W przypadku chęci zwrotu towaru z wykorzystaniem transportu TG Instalacje, TG Instalacje zastrzega sobie prawo do indywidualnej decyzji o wykorzystaniu swojego transportu oraz prawo do pobrania odstępnego w wysokości 10% ceny netto zwracanego towaru. Towar musi być odpowiednio zapakowany i zabezpieczony przez Klienta. W tym przypadku Klient wypełniając formularz zwrotu towaru umieszcza na formularzu ilość przekazanych opakowań. Formularz zwrotu towaru Klient przekazuje kierowcy TG Instalacje.
10. W przypadku, gdy Klient dostarcza towar na własny koszt do magazynu wskazanego przez TG Instalacje, towar jest dostarczany na ryzyko Klienta.
11. Dostarczenie towaru do magazynu TG Instalacje lub przekazanie go przewoźnikowi TG Instalacje oraz wypełnienie formularza zwrotu nie oznacza akceptacji przyjęcia zwrotu.
12. Po dostarczeniu towaru do TG Instalacje, TG Instalacje dokonuje fizycznego sprawdzenia towaru i podejmuje ostateczną decyzję o przyjęciu zwrotu. Ostateczna weryfikacja zwracanego towaru odbywa się w magazynach regionalnych TG Instalacje w Dąbrowie lub w Piasecznie.
13. TG Instalacje może poinformować Klienta ustnie, pocztą elektroniczną lub telefonicznie o decyzji przyjęcia zwrotu towaru, wartości zwrotu towaru oraz o ewentualnych opłatach związanych ze zwrotem. Zwrot towaru nastąpi wówczas, kiedy Klient zaakceptuje przedstawione przez TG Instalacje warunki zwrotu, w szczególności związane z tym opłaty.

14. W przypadku zwrotu towarów kupionych przez Klienta z oferty magazynowej TG Instalacje przez ostateczną decyzję o przyjęciu zwrotu rozumie się wystawienie przez TG Instalacje faktury korygującej lub korekty dokumentu WZ-DYSPOZYCJA.
15. TG Instalacje wystawia korektę dokumentu sprzedaży lub korektę dokumentu WZ-DYSPOZYCJA. W przypadku wystąpienia dodatkowych opłat za zwrot TG Instalacje wystawi osobną fakturę tytułem opłaty za zwrot lub potrąca jej wartość z należności Klienta z tytułu zwrotu ceny za zwracany towar, na co Klient składając TG Instalacje formularz zwrotu towaru wyraża zgodę. Klient wyraża również zgodę na potrącenie należności TG Instalacje wynikającej z opłaty za zwrot z bieżącymi należnościami Klienta w TG Instalacje.

KRYTERIA FIZYCZNE ZWRACANEGO TOWARU

16. TG Instalacje przyjmie zwrot towaru, jeśli spełni on poniższe kryteria:
 - 1) towar nie jest uszkodzony,
 - 2) towar nie ma śladów używania,
 - 3) towar nie jest zabrudzony,
 - 4) towar nie ma uszkodzonego opakowania fabrycznego, jeśli został Klientowi w takim wydany,
 - 5) towar posiada pełną dokumentację fabryczną np. instrukcje montażu, kartę gwarancyjną, etykietę energetyczną itp.
17. Towar, który występuje w sztangach, zwojach, pakietach oraz opakowaniach transportowych musi być zwrócony w takiej formie, w jakiej został wydany. Poniżej przykłady:
 - 1) rury w zwojach 200m – mogą być zwrócone tylko w pełnym zwoju 200m,
 - 2) rury w sztangach 2,5m, 3m, 4m, 5m, 6m itd. – mogą być zwrócone tylko w pełnych sztangach,
 - 3) pakiet kotła z zasobnikiem – może być zwrócony tylko i wyłącznie w pełnym pakiecie,
 - 4) spinki do takera 200 szt. w op. – mogą być zwrócone tylko w nienaruszonym opakowaniu.
18. Zwracany towar musi nadawać się do dalszej odsprzedaży tzn. nie może być przeterminowany.
19. Zwracany towar nie może posiadać uszkodzonych etykiet i oznaczeń pozwalających go zidentyfikować.
20. Zwracany towar nie może być w jednym zbiorczym opakowaniu, każdy indeks musi być rozdzielony.
21. W przypadku zwrotu towaru z wykorzystaniem transportu TG Instalacje towar może być w zbiorczych opakowaniach, lecz wewnątrz opakowania zbiorczego musi być rozdzielony każdy indeks. Opakowanie zbiorcze powinno być oznaczone nr NIP Klienta oraz oznaczeniem „ZWROT”.
22. Jeżeli podczas weryfikacji towar nie będzie nadawał się do przyjęcia zwrotu TG Instalacje ma prawo odmówić przyjęcia zwrotu towaru. W takim przypadku Klient jest zobowiązany do odebrania towaru od TG Instalacje w ciągu 7 dni pod rygorem odesłania towaru do Klienta lub jego zutylizowania na koszt Klienta.