

PROCEDURA REKLAMACYJNA

I. Reklamacje z tytułu gwarancji

Reklamacje zakupionych towarów ze względu na ich wady fabryczne należy zgłaszać w za pośrednictwem naszego sklepu przesyłając wiadomość mailową na adres wskazany na stronie internetowej sklepu.

W wiadomości prosimy o dołączenie:

- numeru zamówienia lub dowodu dostawy
- numeru katalogowego reklamowanego towaru
- dokładnego opisu wad lub uszkodzeń
- zdjęć potwierdzających rodzaj uszkodzenia
- skan protokołu reklamacyjnego sporządzonego przez kuriera (w przypadku uszkodzeń w transporcie)
- numer telefonu w celu poinformowania o przebiegu procesu reklamacji

Sprzedawca udziela gwarancji na Produkty na 7 lat od dnia ich doręczenia Klientowi (zobowiązuje się naprawić wady Produktu ujawnione w tym okresie), chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej (co potwierdza informacja zawarta na stronie produktu lub potwierdzeniu przyjęcia Zamówienia) pod następującymi warunkami:

- a) wszelkie naprawy i konserwacja Produktu były dokonywane przez autoryzowany serwis Sprzedawcy,
- b) zbadania przez Klienta przesyłki zawierającej Produkt w chwili jej odbioru i ewentualnego złożenia zastrzeżeń na liście przewozowym,
- c) złożenia Sprzedawcy oświadczenia o wadach Produktu w terminie dwóch dni roboczych od dnia odbioru Produktu (warunek ten nie dotyczy wad ukrytych).

Zalecamy sprawdzenie czy przesyłka nie jest uszkodzona w obecności kuriera i ewentualne spisanie protokołu reklamacyjnego. Umożliwi to pozytywne rozpatrzenie ewentualnych reklamacji na uszkodzenia powstałe podczas transportu.

II. Reklamacje z tytułu rękojmi (obejmują tylko Klientów będących konsumentami)

Do rękojmi stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity Dz. U. z 2020 r. poz. 1740), w szczególności:

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).



Wada fizyczna

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili.

Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Produktu z Umową Sprzedaży. W szczególności sprzedany Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży, jeżeli:

1. Nie ma właściwości, które Produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w Umowie Sprzedaży oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia.
2. Nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór.
3. Nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia.
4. Została Klientowi wydana w stanie niezupelnym.

Na równi z zapewnieniem Sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza Produkt do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na sprzedanym Produkcie swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.

Sprzedany Produkt ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

Wada prawna

Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu Produktem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa

Zwolnienie sprzedawcy od odpowiedzialności

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży.

Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem Klienta za to, że sprzedany Produkt nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa powyżej, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy Sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem Umowy Sprzedaży.



Uprawnienia konsumenta

Niniejsze uprawnienia mają co do zasady charakter równorzędny, co oznacza, że Klient ma możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień:

1) Grupa: obniżenie ceny / zwrot pieniędzy

Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.

- Klient może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

Jeżeli spośród sprzedanych Produktów tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od Produktów wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie Klienta do odstąpienia od umowy ograniczone jest do Produktów wadliwych.

2) Grupa: naprawa / wymiana

Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową Sprzedaży Produktu wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.



Terminy

1 rok domniemania istnienia wady w chwili wydania Produktu

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili. Jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania sprzedanego Produktu, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta.

2 lata odpowiedzialności Sprzedawcy

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, a gdy chodzi o wady nieruchomości - przed upływem pięciu lat od dnia wydania Produktu Klientowi. Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne sprzedanego Produktu stosuje się przepisy dotyczące wady fizycznej, z tym że bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi rozpoczyna się od dnia, w którym Klient dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli Klient dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej - od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.

Miejsce i sposób złożenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta w dowolnej formie, jednak uprzejmie prosimy o składanie reklamacji w następujące sposoby:

- osobiście pod adresem: ul. Kopernika 6, 40-064 Katowice;
- pisemnie na adres: ul. Kopernika 6, 40-064 Katowice;
- za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@netsu.pl

OPIS REKLAMACJI

Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji poniższych informacji - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę:

1. informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności/wady;
2. żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży;
3. danych kontaktowych składającego reklamację.

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.



Dostarczenie reklamowanego produktu

Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć Produkt wadliwy na adres: Teolin 18 B, 92-701 Łódź. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

Odpowiedź sprzedawcy

Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.

