

## REGULAMIN REKLAMACJI, ZWROTÓW I WYMIANY TOWARÓW

### §1. Przepisy ogólne

- 1) Firma ENGER, jako Sprzedawca, ponosi odpowiedzialność za wady towaru w okresie 24 miesięcy licząc od daty sprzedaży towaru.
- 2) Odpowiedzialność za wady towaru obejmuje; nieodpłatną naprawę lub wymianę dobra, wadliwego z przyczyn zależnych od producenta, w tym wad produkcyjnych i materiałowych, o ile wady zostały zgłoszone przed upływem 24 miesięcy od daty zakupu towaru.
- 3) Odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli Nabywca wiedział o wadzie w chwili odbioru towaru.
- 4) Zakresem odpowiedzialności Sprzedawcy nie są objęte wady towaru, wynikłe z przyczyn niezależnych od producenta, tj.:
  - uszkodzeń mechanicznych (spowodowanych np. upadkiem, uszkodzeniem tępym lub ostrym narzędziem)
  - niewłaściwego montażu, niezgodnego z zasadami zawartymi w instrukcji
  - niewłaściwej konserwacji, niezgodnej z zasadami zawartymi w instrukcji (np. czyszczenie szorstkimi materiałami lub środkami chemicznymi)
  - złego sposobu przechowywania (wpływ czynników atmosferycznych, zanieczyszczeń, wilgoci)
  - użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem
- 5) Podstawą do wymiany towaru na nowy jest wcześniejszy zwrot towaru wadliwego.
- 6) Odpowiedzialność Firmy ENGER względem Nabywcy ogranicza się do wartości produktu ustalonej według ceny sprzedaży z dnia zakupu i nie obejmuje szkód powstałych w związku z jego użytkowaniem.
- 7) W przypadku nieuzasadnionego roszczenia, Nabywca pokrywa wszystkie koszty związane z przesyłką towaru i dodatkową obsługą reklamacyjną (jeżeli takowa wystąpi).

### §2 . Podstawowe Warunki Reklamacji

- 1) W przypadku pojawienia się na zakupionym towarze, w okresie w 24 miesięcy od daty zakupu, niezgodności towaru z umową (wady), klient ma prawo daną wadę reklamować.
- 2) Podstawą zgłoszenia reklamacji jest prawidłowo wypełniony Protokół Reklamacyjny/Zwrotu/Wymiany, którego wzór stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu, oraz okazanie kopii dokumentów potwierdzających zawarcie transakcji, tj. Faktury VAT lub innych dokumentów handlowych.
- 3) Podstawą do rozpatrzenia reklamacji w uzasadnionych przypadkach może być wcześniejszy zwrot towaru wadliwego, w celu dokonania przez Sprzedawcę poprawnej oceny przyczyny niezgodności towaru z umową.
- 4) Firma ENGER zobowiązuje do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni roboczych od daty jej zgłoszenia. W przypadku zaistnienia konieczności wysłania wadliwego towaru do fabryki Producenta celem ustalenia przyczyny wady, czas rozpatrzenia reklamacji z przyczyn niezależnych od Sprzedającego może ulec niezbędnemu wydłużeniu, nie dłużej jednak niż do 30 dni roboczych.
- 5) Jedynym podmiotem mającym prawo do rozpatrzenia reklamacji jest Firma ENGER.
- 6) O rozstrzygnięciu reklamacji Firma ENGER ma obowiązek poinformować Nabywcę w terminie 2 dni roboczych od daty jej rozpatrzenia.
- 7) Reklamację uważa się za uznaną, poprzez podanie przez Firmę ENGER powodu wystąpienia wady i wymianę towaru wadliwego na towar wolny od wad lub jego naprawę, lub zwrot kosztów zakupu towaru. Wymiana towaru wadliwego na towar wolny od wad lub jego naprawa lub zwrot kosztów zakupu towaru mogą trwać maksymalnie do 10 dni roboczych od daty nadania reklamacji statusu uznanej.
- 8) Reklamację uważa się za nieuznaną, poprzez podanie przez Firmę ENGER powodu nie uznania wady i zwrot towaru do Zgłaszającego reklamację. Sumę ewentualnie poniesionych przez Sprzedawcę kosztów, Zgłaszający reklamację ma obowiązek zwrócić na podstawie Faktury VAT w terminie 7 dni od daty jej wystawienia. W szczególnych okolicznościach, koszty te mogą być doliczone do następnego zamówienia dokonanego przez Zgłaszającego, jako wyszczególnione na Fakturze VAT.

### §3. Reklamacje rzeczowe (ilościowe i jakościowe) dotyczące dostawy

- 1) Kupujący ma obowiązek sprawdzenia i zgłoszenia ewentualnych rozbieżności ilościowych i/lub jakościowych dostawy w terminie nie przekraczającym 2 dni roboczych od momentu jej doręczenia przez firmę kurierską lub pracownika Firmy ENGER.

Braki ilościowe i/lub jakościowe w dokonanej dostawie, w przypadku uszkodzonej przesyłki, muszą zostać stwierdzone przy odbiorze dostawy, w obecności przedstawiciela przewoźnika realizującego dostawę i zgłoszone Sprzedawcy najpóźniej pierwszego dnia roboczego po dniu dostawy. (Takie zgłoszenie nie dotyczy przesyłek realizowanych przez przewoźnika, któremu dostawę zlecił Zamawiający)

**UWAGA!** Przyjęcie przez Kupującego przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia mechanicznego. Jeżeli Kupujący nie wypełni wspólnie z przewoźnikiem protokołu szkodowego na tą okoliczność w momencie odbioru przesyłki droga reklamacji zostanie zamknięta. W przypadku trudności ze sprawdzeniem towaru lub odmowy spisania protokołu szkodowego przez kuriera, prosimy o spisanie danych osobowych pracownika firmy przewozowej – imienia, nazwiska oraz nr telefonu – i niezwłoczne przekazanie tej informacji osobie prowadzącej zamówienie.

- 2) Reklamacje rzeczowe zgłaszane do Firmy ENGER powinny zawierać datę i numeru przesyłki oraz:
  - w przypadku otrzymania uszkodzonej przesyłki: protokół spisany w obecności kuriera przewoźnika realizującego dostawę, stwierdzający braki
  - w przypadku stwierdzenia braków ilościowych bez dających się zauważyć uszkodzeń przesyłki: protokół spisany przez co najmniej dwóch przedstawicieli Kupującego
- 3) W przypadku braku dostarczenia reklamacji rzeczowej, w wyznaczonym terminie na piśmie uważa się, że odbiorca zaakceptował dostawę w całości, a kwota wskazana na fakturze sprzedaży w przypadku formy płatności: Przelew, staje się wymagalna w terminie płatności.

### §4. Zasady Dostawy Reklamowanego Towaru

- 1) Odbiór reklamowanego towaru od Klienta odbywa się za pośrednictwem firmy kurierskiej na koszt Sprzedawcy. Firma ENGER zobowiązuje się zlecić odbiór przesyłki od Klienta w ciągu 7 dni roboczych i przekazać informację Klientowi o dacie odbioru wadliwego towaru. Ewentualne koszty zależą od tego czy reklamacja jakościowa zostanie uznana czy oddalona:
  - W przypadku, gdy reklamacja jakościowa zostanie uznana: Klient nie ponosi żadnych kosztów związanych z usługą transportową. Kosztem dostawy towaru wolnego od wad zostaje obciążona Firma ENGER.
  - W przypadku, gdy reklamacja zostanie oddalona: koszty transportu (zgodnie z cennikiem usług firmy kurierskiej) oraz ewentualne koszty obsługi reklamacji pokrywa Klient, na podstawie Faktury VAT wystawionej przez Firmę ENGER w terminie 7 dni od daty jej wystawienia. W szczególnych okolicznościach, koszty te mogą być doliczone do następnego zamówienia dokonanego przez Zgłaszającego, jako wyszczególnione na Fakturze VAT.
- 2) W niektórych przypadkach dopuszcza się odbiór towaru reklamowanego w siedzibie Klienta przez Przedstawiciela Firmy ENGER, jednak termin rozpatrzenia reklamacji może wówczas ulec przedłużeniu do 21 dni roboczych.
- 3) Reklamowany towar musi być odpowiednio zapakowany, tak aby nie uległ dodatkowemu uszkodzeniu w czasie transportu. Może ono wpłynąć na wynik rozpatrzenia reklamacji. Za właściwe zabezpieczenie, opakowanie i wysyłkę towaru odpowiedzialny jest Nadawca.

### §5. Zwrot Lub Wymiana Towaru

- 1) Chęć zwrotu/wymiany towaru zgodnego u mową musi być zgłoszona Sprzedającemu poprzez prawidłowe wypełnienie i przesłanie kompletnego Protokołu Reklamacyjnego/Zwrotu, w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania towaru (pod warunkiem, że nie nosi on jakichkolwiek śladów użytkowania i nadaje się do dalszej odsprzedaży).
- 2) Firma ENGER zobowiązuje do rozpatrzenia zgłoszenia zwrotu/wymiany w terminie 14 dni roboczych od daty jego daty.
- 3) Koszt przesyłki zwracanego lub wymienianego towaru do Sprzedawcy pokrywa Klient.
- 4) W niektórych przypadkach Klient może skorzysta z środków transportu Firmy ENGER; wówczas odbiór przesyłki od Klienta odbywa się za pośrednictwem firmy kurierskiej na koszt Sprzedawcy. Zwrot kosztu transportu następuje na podstawie Faktury VAT wystawionej przez Firmę ENGER, z terminem wymagalności 7 dni od daty jej wystawienia lub w szczególnych okolicznościach, koszty te mogą być doliczone do następnego zamówienia dokonanego przez Klient, jako wyszczególnione na Fakturze VAT.
- 5) W niektórych przypadkach dopuszcza się odbiór zwracanego towaru w siedzibie Klienta przez Przedstawiciela Firmy ENGER, bez pobierania dodatkowych opłat.
- 6) Wymiana towaru będzie dokonywana zgodnie z dostępnością produktu.
- 7) Jeśli towar sprowadzany na zamówienie specjalne spełnia warunki uzgodnione z Nabywcą, Firma ENGER zastrzega sobie prawo do nie przyjęcia zwrotu towaru.