

Regulamin Reklamacji i Gwarancji

1. Postanowienia Ogólne

1.1. Niniejszy regulamin określa zasady zgłaszania, rozpatrywania oraz rozstrzygnięcia reklamacji, a także zasady korzystania z udzielonej gwarancji.

1.2. Definicje użyte w niniejszym regulaminie:

- **Gwarant/Sprzedawca** – podmiot odpowiedzialny za realizację napraw objętych gwarancją.
- **Zgłaszający** – osoba fizyczna lub prawna zgłaszająca usterkę.
- **Produkt** – przedmiot objęty gwarancją lub reklamacją, zgodnie z warunkami określonymi w karcie gwarancyjnej lub ogólnymi warunkami sprzedaży.

1.3. Regulamin stanowi integralną część umowy sprzedaży oraz dokumentacji gwarancyjnej i reklamacyjnej.

2. Zasady Składania Reklamacji

2.1. Reklamacje należy składać za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, do którego należy dołączyć dowód zakupu (lub numer zakupu) oraz wszelką dokumentację potwierdzającą zasadność zgłoszenia.

2.2. Reklamowany produkt powinien być:

- **Kompletny** – zawierać wszelkie akcesoria, kartę gwarancyjną, protokół podłączenia w przypadku urządzeń 400V lub zasilanych gazem.
- **W stanie umożliwiającym diagnozę usterki** – czysty oraz nieuszkodzony w wyniku niewłaściwego użytkowania.

2.3. W przypadku stwierdzenia braków formalnych lub fizycznych (np. zabrudzenie utrudniające ocenę usterki), Gwarant zastrzega sobie prawo do wydania negatywnej decyzji reklamacyjnej lub obciążenia zgłaszającego kosztami czyszczenia produktu.

3. Warunki Gwarancji

3.1. Gwarancja obejmuje wady i usterki wynikające z wad fabrycznych lub materiałowych, ujawnionych w okresie obowiązywania gwarancji.

3.2. Gwarancja nie obejmuje:

- Uszkodzeń mechanicznych, chemicznych oraz termicznych (np. złamań, przepaleń, uszkodzeń spowodowanych upadkiem).
- Uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania, przechowywania lub konserwacji produktu, niezgodnych z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi lub karcie gwarancyjnej.
- Usterek wynikających z nieprawidłowej instalacji, modyfikacji, przeróbek, samodzielnych napraw lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez użytkownika lub osoby trzecie.
- Uszkodzeń powstałych w wyniku użytkowania produktu w warunkach nieprzewidzianych przez producenta.

3.3. Postanowienia gwarancji nie wyłączają odpowiedzialności ustawowej za wady fizyczne i prawne, o ile przepisy prawa stanowią inaczej.

4. Procedura Rozpatrywania Reklamacji

4.1. Decyzję dotyczącą sposobu oraz miejsca naprawy reklamowanego produktu podejmuje wyłącznie Gwarant, po dokonaniu wstępnej oceny stanu produktu oraz dokumentacji zgłoszenia.

4.2. Gwarant może podjąć następujące działania:

- Naprawa produktu.
- Wymiana produktu na nowy lub odnowiony.
- Udzielenie rekompensaty finansowej w uzasadnionych przypadkach.
- Odrzucenie reklamacji, jeżeli nie zostaną stwierdzone wady lub usterka nie podlega gwarancji.

4.3. Decyzja reklamacyjna zostanie przekazana Zgłaszającemu w formie pisemnej (elektronicznej) w terminie:

- **14 dni** od daty zgłoszenia reklamacji w przypadku konsumentów.
- **30 dni roboczych** od zgłoszenia reklamacji w przypadku podmiotów profesjonalnych oraz JDG dokonujących zakupu na cele związane z działalnością.

4.4. W przypadku naprawy produktu poza siedzibą zgłaszającego, odpowiedzialność za odpowiednie zabezpieczenie produktu na czas transportu spoczywa na zgłaszającym. Gwarant zaleca właściwe opakowanie produktu. W razie potrzeby uzyskania materiałów do zabezpieczenia przesyłki, należy skontaktować się ze Sprzedawcą produktu.

5. Koszty Związane z Realizacją Reklamacji

5.1. W przypadku stwierdzenia usterki, która nie podlega gwarancji, Gwarant przed przystąpieniem do naprawy przedstawi szczegółowy kosztorys, obejmujący:

- Koszt diagnozy usterki (250 zł netto – zeruje się przy decyzji o naprawie).
- Koszt przesyłek kurierskich lub dojazdu technika (opłata za dojazd liczona w obie strony według stawki 2,5 zł netto/km, przy czym minimalna opłata wynosi 100 zł netto).
- Koszt roboczogodziny, ustalony na poziomie 250 zł netto.

5.2. Realizacja naprawy nastąpi po akceptacji przedstawionego kosztorysu przez zgłaszającego. W przypadku braku akceptacji, zgłoszenie zostanie zamknięte, a wszelkie poniesione koszty (w tym koszty diagnozy, przesyłek, dojazdów, materiałów potrzebnych do postawienia diagnozy) obciążają zgłaszającego.

6. Odwołanie od Decyzji Reklamacyjnej

6.1. Zgłaszający ma prawo do odwołania się od decyzji reklamacyjnej. Odwołanie należy złożyć na piśmie (listownie lub elektronicznie) w terminie **14 dni** od daty otrzymania decyzji.

6.2. Odwołanie powinno zawierać:

- Dane zgłaszającego (imię, nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail).
- Numer reklamacji.
- Szczegółowy opis zastrzeżeń wobec decyzji Gwaranta.
- Żądanie wyjaśnienia lub ponownej weryfikacji sprawy.

6.3. Gwarant zobowiązuje się do ponownego rozpatrzenia odwołania.

7. Postanowienia Końcowe

7.1. Gwarant zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu w dowolnym czasie. O wszelkich zmianach Konsument zostanie poinformowany poprzez publikację zaktualizowanej wersji regulaminu na stronie internetowej Gwaranta.

7.2. Wszelkie spory wynikające ze stosowania niniejszego regulaminu będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.

7.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

7.4. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem **07.02.2025 r.**

Zalecenia dla Zgłaszającego

- **Przygotowanie produktu:** Przed zgłoszeniem reklamacji upewnij się, że produkt jest kompletny oraz odpowiednio zabezpieczony.
- **Dokumentacja:** Zachowaj dowód zakupu oraz dokumentację gwarancyjną – będą one wymagane przy składaniu reklamacji.
- **Znajomość warunków:** Zapoznaj się dokładnie z warunkami gwarancji zawartymi w karcie gwarancyjnej, aby uniknąć nieporozumień.