

Regulamin reklamacji

Postanowienia wstępne

Niniejszy regulamin reklamacji (dalej „regulamin reklamacji”) spółki FLOMAT s.r.o., z siedzibą przy ul. Zlepšovatelů 857/15, 700 30 Ostrava - Hrabůvka, identyfikacyjny numer: 05939585, wpisanej do rejestru handlowego prowadzonego przez Sąd Krajowy w Ostrawie, dział C, wpis 69982 (dalej „sprzedający”), reguluje relacje między sprzedającym a inną osobą fizyczną (dalej „kupujący”) przy wykonywaniu praw wynikających z odpowiedzialności za wady.

Prawa kupującego z tytułu wadliwego świadczenia (dalej „reklamacja”) muszą być zawsze realizowane zgodnie z niniejszym regulaminem reklamacji. Kwestie nieuregulowane w tym regulaminie podlegają przepisom prawa Republiki Czeskiej. Sprzedający zapozna kupującego z niniejszym regulaminem reklamacji w odpowiedni sposób, a na żądanie kupującego przekaze go w formie pisemnej. Regulamin ten jest zgodny z ustawą nr 89/2012 Sb., Kodeks cywilny oraz ustawą nr 634/1992 Sb. o ochronie konsumentów.

Wyłączenie odpowiedzialności sprzedającego

Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady w następujących przypadkach:

- wada istniała w chwili odbioru rzeczy, a w związku z nią została uzgodniona obniżka ceny,
- dotyczy to towaru używanego, a wada odpowiada stopniowi używania lub zużycia, jakie towar miał w momencie odbioru przez kupującego,
- wada powstała w wyniku zużycia spowodowanego normalnym użytkowaniem lub wynika z charakteru rzeczy (np. upływ okresu trwałości),
- wada została spowodowana przez kupującego w wyniku niewłaściwego użytkowania, przechowywania, niewłaściwej konserwacji, ingerencji kupującego lub uszkodzenia mechanicznego,
- wada powstała w wyniku zdarzenia zewnętrznego, niezależnego od sprzedającego.

Składanie reklamacji

Kupujący ma prawo złożyć reklamację u sprzedającego w dowolnym jego punkcie sprzedaży, w którym przyjmowanie reklamacji jest możliwe w zależności od asortymentu sprzedawanego towaru, a także w siedzibie lub miejscu prowadzenia działalności sprzedającego. Sprzedający zapewnia obecność pracownika odpowiedzialnego za przyjmowanie reklamacji przez cały czas pracy punktu. Reklamację można również zgłosić u osoby wskazanej w potwierdzeniu wydanym kupującemu przez sprzedającego, na paragonie lub w karcie gwarancyjnej, jeśli wskazana osoba znajduje się w miejscu sprzedającego lub w miejscu bliższym kupującemu.

Kupujący jest zobowiązany udowodnić swoje prawo do złożenia reklamacji, w szczególności przedstawić datę zakupu poprzez okazanie dowodu zakupu, potwierdzenia dotyczącego obowiązków sprzedającego z tytułu wadliwego świadczenia w karcie gwarancyjnej lub w inny wiarygodny sposób. Kupujący nie ma prawa zgłaszać reklamacji w przypadku wady, która była już wcześniej zgłoszona, jeśli udzielono wówczas odpowiedniej obniżki ceny zakupu.

Jeżeli realizacja prawa z tytułu wad sprawiałaby konsumentowi znaczne trudności, w szczególności z powodu niemożności dostarczenia rzeczy do miejsca przyjmowania reklamacji w zwykły sposób lub jeśli jest to towar zamontowany lub będący częścią nieruchomości, sprzedający po uzgodnieniu z kupującym oceni wadę na miejscu lub w inny sposób. W takim przypadku kupujący zobowiązany jest zapewnić sprzedającemu niezbędną współpracę.

Termin realizacji roszczeń z tytułu wad

Kupujący może dochodzić swoich praw z tytułu wad towaru w ciągu 24 miesięcy od jego odbioru. W przypadku towaru używanego okres ten może zostać skrócony do 12 miesięcy; takie skrócenie okresu sprzedający zaznaczy w potwierdzeniu obowiązków wynikających z wad lub na dowodzie zakupu. Po upływie tego terminu prawo do dochodzenia roszczeń z tytułu wad u sprzedającego wygasa, chyba że strony umówią się inaczej lub sprzedający bądź producent udzieli dodatkowej gwarancji jakości wykraczającej poza obowiązki ustawowe.

Kupujący powinien zgłosić swoje prawa z tytułu wad niezwłocznie po stwierdzeniu wady towaru. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za zwiększenie się zakresu uszkodzeń, jeśli kupujący używa towaru, mimo że zna jego wadę. Jeżeli kupujący zasadnie zgłasza wadę sprzedającemu, termin do dochodzenia roszczeń z tytułu wad nie biegnie w czasie, gdy towar jest naprawiany i kupujący nie może go używać.

Kupujący przyjmuje do wiadomości, że w przypadku wymiany towaru w ramach reklamacji nie upływa nowy termin do dochodzenia roszczeń z tytułu wad. Termin kończy się 24 miesiące od odbioru reklamowanego towaru po zakupie.

Termin do dochodzenia roszczeń z tytułu wad nie może być traktowany jako określenie trwałości towaru; trwałość ta zależy od właściwości produktu, jego konserwacji, sposobu i intensywności użytkowania oraz ewentualnej umowy między kupującym a sprzedającym.

Rozpatrzenie reklamacji

Sprzedający jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, w bardziej skomplikowanych przypadkach w ciągu trzech dni roboczych. Do tego terminu nie wlicza się czasu potrzebnego na fachową ocenę wady.

Sprzedający jest zobowiązany wydać kupującemu pisemne potwierdzenie, w którym poda: datę i miejsce zgłoszenia reklamacji, charakterystykę zgłaszanej wady, sposób załatwienia reklamacji żądany przez kupującego oraz sposób, w jaki kupujący zostanie poinformowany o jej rozpatrzeniu.

Reklamacja, włącznie z usunięciem wady, musi zostać załatwiona niezwłocznie, najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji, chyba że sprzedający i kupujący uzgodnią dłuższy termin. Bezwzględne upływanie tego terminu uznaje się za istotne naruszenie umowy. Sprzedający jest zobowiązany potwierdzić kupującemu na piśmie sposób załatwienia reklamacji oraz czas jej trwania. Kupujący nie jest uprawniony do zmiany wybranego sposobu załatwienia reklamacji bez zgody sprzedającego, z wyjątkiem sytuacji, gdy wybrany sposób nie może być w ogóle lub terminowo zrealizowany.

Kupujący jest zobowiązany odebrać reklamowany towar w ciągu 30 dni od dnia, w którym reklamacja powinna być najpóźniej rozpatrzona. Po upływie tego terminu sprzedający ma prawo naliczyć odpowiednią opłatę za przechowanie lub samodzielnie sprzedać towar na rachunek kupującego. O takim postępowaniu sprzedający musi uprzednio poinformować kupującego i zapewnić mu odpowiedni dodatkowy termin na odbiór towaru.

Jakość przy odbiorze

Sprzedający oświadcza, że przekazuje towar kupującemu zgodnie z postanowieniem § 2161 Kodeksu cywilnego, tj.:

- towar posiada właściwości, które zostały uzgodnione między kupującym a sprzedającym, a w przypadku braku takich ustaleń – właściwości opisane przez sprzedającego lub producenta albo oczekiwane przez kupującego z uwagi na charakter towaru oraz na podstawie reklamy przeprowadzonej przez sprzedającego lub producenta,
- towar nadaje się do celu, który sprzedający wskazuje do jego użycia lub do którego tego rodzaju rzecz jest zwykle stosowana,
- towar odpowiada jakością lub wykonaniem uzgodnionemu wzorcowi lub próbce, jeśli jakość lub wykonanie zostały określone według uzgodnionego wzorca lub próbki,
- towar jest w odpowiedniej ilości, miarze lub wadze,
- towar spełnia wymogi przepisów prawnych.

W przypadku gdy towar przy odbiorze przez kupującego nie odpowiada wymaganiom określonym w art. 5.1 regulaminu reklamacji, kupujący ma prawo do dostarczenia nowego towaru wolnego od wad, chyba że byłoby to nieproporcjonalne ze względu na charakter rzeczy. Jeśli wada dotyczy tylko części towaru, kupujący może żądać wymiany tej części; jeśli nie jest to możliwe, może odstąpić od umowy i żądać zwrotu pełnej ceny zakupu. Jednakże, jeśli ze względu na charakter wady byłoby to nieproporcjonalne, w szczególności jeśli wadę można usunąć bez zbędnej zwłoki, kupujący ma prawo do bezpłatnego usunięcia wady.

Jeżeli kupujący nie odstąpi od umowy ani nie skorzysta z prawa do dostarczenia nowego towaru wolnego od wad, wymiany jego części lub naprawy, może żądać odpowiedniego obniżenia ceny. Kupujący ma prawo do odpowiedniej obniżki ceny również w przypadku, gdy sprzedający nie może dostarczyć nowego towaru wolnego od wad, wymienić jego części lub

naprawić towar, jak również gdy sprzedający nie dokona naprawy w rozsądnym terminie lub gdy dokonanie naprawy sprawiłoby konsumentowi znaczne trudności.

Jeżeli wada ujawni się w ciągu sześciu miesięcy od odbioru, przyjmuje się, że towar był wadliwy już w momencie odbioru.

Odpowiedzialność sprzedającego za wadę stanowiącą istotne i nieistotne naruszenie umowy

Odpowiedzialność sprzedającego za wady, które stanowią istotne lub nieistotne naruszenie umowy, ma zastosowanie do wad towaru powstałych w ciągu 24 miesięcy od odbioru, w przypadku wad, w których nie stosuje się odpowiedzialności za jakość przy odbiorze zgodnie z art. 5 regulaminu reklamacji.

Wada jest uważana za istotne naruszenie umowy, jeśli kupujący nie zawarłby umowy, gdyby przewidział istnienie wady w momencie zawierania umowy; w pozostałych przypadkach jest to wada, która nie stanowi istotnego naruszenia umowy.

Jeżeli wada stanowi istotne naruszenie umowy, kupujący według własnego wyboru ma prawo do: dostarczenia nowego towaru, naprawy, odpowiedniej obniżki ceny lub odstąpienia od umowy (z prawem do zwrotu pełnej ceny zakupu).

Jeżeli wada stanowi nieistotne naruszenie umowy, kupujący ma prawo do usunięcia wady lub odpowiedniej obniżki ceny.

Prawo do dostarczenia nowego towaru wolnego od wad, wymiany części, obniżki ceny lub odstąpienia od umowy przysługuje kupującemu niezależnie od charakteru wady, jeśli nie może on prawidłowo użytkować towaru z powodu powtarzającego się występowania wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad.

Koszty reklamacji i rozwiązywanie sporów

Jeżeli reklamacja zostanie uznana za zasadną, kupujący ma prawo do zwrotu celowo poniesionych kosztów związanych z dochodzeniem swoich praw.

W przypadku, gdy sprzedający odrzuci reklamację jako niezasadną, kupujący lub, po uzgodnieniu ze sprzedającym, obie strony mogą zwrócić się do biegłego sądowego w danej dziedzinie i żądać sporządzenia niezależnej opinii eksperckiej dotyczącej wady.

Jeżeli nie dojdzie do porozumienia między kupującym a sprzedającym, kupujący może zwrócić się do istniejących systemów pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub do właściwego sądu.

Gwarancja jakości

Jeżeli sprzedający udzielił gwarancji jakości wykraczającej poza jego ustawowe obowiązki, jej realizacja podlega postanowieniom niniejszego regulaminu reklamacyjnego, chyba że potwierdzenie obowiązków sprzedającego wynikających z wadliwego wykonania (karta gwarancyjna) lub umowa stanowią inaczej.

Niniejszy regulamin reklamacyjny, wraz z jego załącznikami, obowiązuje od 25 maja 2018 r. i uchyla wcześniejsze wersje regulaminów reklamacyjnych wraz z ich załącznikami. Regulamin jest dostępny w siedzibie firmy lub w formie elektronicznej na stronie internetowej sprzedającego.