

Regulamin reklamacji

spółki handlowej

LANIT PLAST, s.r.o.

z siedzibą Nerudova 477/7, 251 01 Říčany, Czechy

numer identyfikacyjny: 25774930

wpisanej w rejestrze handlowym przy Sądzie Miejskim w Pradze, dział C, nr wpisu 69090

obowiązujący również dla sprzedaży towarów w sklepie internetowym pod adresem internetowym www.lanitgarden.cz

Art. I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin reklamacji stanowi integralną część Regulaminu handlowego sprzedającego, spółki **LANIT PLAST, s.r.o., z siedzibą Nerudova 7, 251 01 Říčany, Czechy, nr ident. spółki (IČO): 25774930 (dalej jako „sprzedający“)** i ma na celu ustalenie procedury obowiązującej podczas zgłaszania i rozpatrywania reklamacji wad towarów **konsumpcyjnych**.
2. Kupujący ma obowiązek zapoznać się z regulaminem reklamacji i ogólnym regulaminem handlowym (dalej jako „regulamin handlowy“) jeszcze przed złożeniem zamówienia na towar. Ponadto kupujący przyjmuje do wiadomości, że ma obowiązek udzielać sprzedającemu niezbędnej pomocy podczas rozpatrywania reklamacji, w przeciwnym razie terminy zostaną przedłużone o czas, w którym kupujący nie współpracował ze sprzedającym w wymaganym zakresie.
3. Wraz z zawarciem umowy sprzedaży i odbiorem towaru od sprzedającego kupujący akceptuje niniejszy regulamin reklamacji. Kupujący wraz zawarciem umowy sprzedaży przyjmuje do wiadomości, że towar sprzedawany przez sprzedającego w ramach jego działalności gospodarczej jest przeznaczone do użycia na obszarze Europy północnej, to znaczy na północ od 47° północnej szerokości geograficznej.

Art. II Gwarancja jakości

1. Jako dowód udzielanej gwarancji sprzedający wystawia dla każdego zakupionego towaru dowód sprzedaży (fakturę) z przewidzianymi ustawowo informacjami, niezbędnymi do skorzystania z gwarancji (w tym nazwą towaru, długością gwarancji, ceną, ilością, numerem seryjnym).
2. Na wyraźne żądanie kupującego sprzedający udzieli gwarancji w formie karty gwarancyjnej. Jednak standardowo, o ile pozwala na to charakter danej rzeczy, sprzedający wydaje kupującemu zamiast karty gwarancyjnej dowód sprzedaży rzeczy, zawierający wyżej wymienione dane.
3. Jeżeli wymaga tego udzielana gwarancja, sprzedający w karcie gwarancyjnej w zrozumiały sposób wyjaśni treść udzielanej gwarancji, określi jej zakres, warunki, okres ważności i tryb wysuwania roszczeń z tytułu tejże gwarancji. W karcie gwarancyjnej sprzedający zaznaczy również, że udzielenie gwarancji pozostaje bez uszczerbku dla praw kupującego z tytułu kupna danej rzeczy.

Art. II.a Termin wysuwania praw z tytułu wad świadczenia

1. Termin wysuwania praw z tytułu wad świadczenia rozpoczyna swój bieg z dniem odebrania towaru przez kupującego, tj. z dniem wskazanym na dowodzie sprzedaży lub na karcie gwarancyjnej.

Termin wynosi:

- 24 miesiące dla nowego towaru;

- 12 miesięcy dla towarów sprzedawanych po niższej cenie (towar sprzedawany po niższej cenie oznacza odpowiednio oznakowany towar posiadający wady, które nie uniemożliwiają korzystania z niego zgodnie z przeznaczeniem oraz towar używany).
2. Dla niektórych towarów termin na wysuwanie praw z tytułu wad świadczenia jest uregulowany w odrębnych postanowieniach, o ile jest to wyraźnie zaznaczone przy danym typie towaru, a termin ten jest nadrzędny względem innych. Sprzedający, udzielając gwarancji powyżej 24 miesięcy, wyda kupującemu kartę gwarancyjną wraz ze sprzedażą, zawierającą informację o okresie gwarancji.
 3. Termin upływa w dniu, którego oznaczenie liczbowe jest zgodne z jego datą początkową odpowiednią liczbę miesięcy później. Długość terminu w miesiącach podawana jest dla każdego towaru w sklepie sprzedającego i jest odpowiednio zaznaczona na dowodzie sprzedaży.
 4. Prawa z tytułu odpowiedzialności za wady towaru, objęte gwarancją jakości, zanikają, jeżeli nie zostały wysunięte w wyznaczonym terminie.
 5. Sprzedający ma obowiązek poinformować kupującego w związku ze sprzedażą towaru za niższą cenę o tym, że towar ma wadę i jaka jest to wada, jeżeli nie wynika to z charakteru sprzedaży. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady nowego lub używanego towaru, z powodu których została ustalona niższa cena. W razie wystąpienia ukrytej wady towaru sprzedawanego za niższą cenę, która uniemożliwia, z punktu widzenia funkcjonalności, używanie go zgodnie z przeznaczeniem, kupujący może zareklamować dany wyrób zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu reklamacji. Jeżeli zostanie wykryta niemożliwa do usunięcia wada towaru sprzedawanego za niższą cenę, która nie uniemożliwia używania go zgodnie z przeznaczeniem, kupujący ma prawo do odnośnej ulgi w cenie towaru.
 6. Jeżeli wysunięta reklamacja zostanie uznana przez sprzedającego i w ramach rekompensaty wadliwy towar zostanie wymieniony na nowy, bieg terminu na skorzystanie z prawa do reklamacji rozpoczyna się ponownie od momentu odebrania owego towaru przez kupującego.

Art. II.b Jakość przy odbiorze

1. Sprzedający gwarantuje kupującemu, że w momencie odbioru towar nie ma wad. W szczególności sprzedający gwarantuje kupującemu, że w momencie, kiedy kupujący odbiera towar:
 - a. towar posiada właściwości uzgodnione przez strony, a w braku takich uzgodnień, posiada właściwości, które sprzedający lub producent opisał lub których kupujący oczekiwał ze względu na charakter towaru i na podstawie prezentowanej przez nich reklamy,
 - b. towar nadaje się do celu, który sprzedający podaje jako jego przeznaczenie lub celu, w którym dany typ towaru zazwyczaj jest stosowany,
 - c. towar został dostarczony w odpowiedniej ilości, rozmiarze lub masie,
 - d. towar jest zgodny z wymogami przepisów prawa.
2. Jeżeli wada wystąpi w ciągu sześciu miesięcy od odbioru, uważa się, że towar był wadliwy już w momencie odbioru przez kupującego, o ile sprzedający nie udowodni, że było inaczej.

Art. III Warunki gwarancji

Art. III.a - Kontrola towaru w związku ze złożoną reklamacją

1. Sprzedający lub jego autoryzowany diler musi zostać niezwłocznie poinformowany o złożeniu reklamacji, w terminie nie przekraczającym 28 dni od wystąpienia wady. Kupujący musi zezwolić na kontrolę towaru, zanim zostanie on rozmontowany tak, aby można było ocenić, czy zostały zachowane wiążące instrukcje montażu dla danego towaru, wydane przez producenta towaru. Ponadto sprzedający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia niezależnego badania okoliczności powstania wady, w tym kontroli lokalnego monitoringu meteorologicznego przez biegłych. Próbkę towaru, na wniosek producenta (lub importera) towaru, zostaną przekazane do zbadania.
2. Kupujący, odbierając osobiście towar od sprzedającego, skontroluje odbierany towar, sprawdzi, czy jest kompletny, a opakowanie nie jest uszkodzone. Kupujący, odbierając przesyłkę od przewoźnika, należyście i dokładnie skontroluje jej stan (zwłaszcza liczbę paczek, nienaruszony stan firmowej taśmy z logo, nienaruszony lub naruszony stan opakowania) zgodnie z listem przewozowym. Ponadto kupujący w dniu odbioru sprawdzi kompletność towaru, zwłaszcza to, czy opakowanie zawiera wszystko to, co trzeba.
3. Niniejsze postanowienia pozostają bez uszczerbku dla ustawowego okresu na wysuwanie praw z tytułu wad świadczenia. Późniejsza reklamacja dotycząca niekompletnej lub uszkodzonej z zewnątrz przesyłki nie pozbawia kupującego prawa do reklamacji danego towaru, jednak sprzedający może dzięki temu udowodnić, że nie chodzi o naruszenie umowy sprzedaży.

Art. III.b Złożenie reklamacji

1. Kupujący składa reklamację w pierwszym rzędzie w punkcie handlowym, w którym nabył dany towar.
2. Kupujący może złożyć reklamację również w jednym z poniższych miejsc:
 - a. w dowolnym punkcie handlowym należącym do sprzedającego, w którym możliwe jest przyjęcie reklamacji ze względu na asortyment sprzedawanego tam towaru,
 - b. w miejscu lub siedzibie przedsiębiorstwa sprzedającego.
3. Kupujący musi udowodnić, że jego prawo do rozpatrzenia reklamacji jest zasadne, tzn. oprócz wskazania wady wskaże również miejsce, cenę i czas nabycia reklamowanego towaru, co udowodni przedstawiając dowód sprzedaży (*faktura, paragon, WZ*) lub kartę gwarancyjną, wydaną przez sprzedającego, a także ma obowiązek udzielić sprzedającemu wszelkiej pomocy w trakcie przeprowadzania kontroli w miejscu użytkowania towaru przez upoważnionego pracownika sprzedającego w celu inspekcji zgodnie z art. 3 ust. 1.

Art. III.c - Wyłączenia

1. Gwarancja udzielana przez sprzedającego nie obejmuje uszkodzeń powstałych (jeżeli dana czynność nie jest czynnością normalną, ale jednocześnie nie jest zakazana w załączonej instrukcji użycia):
 - a. wskutek uszkodzenia mechanicznego,
 - b. wskutek używania towaru w warunkach, które pod względem temperatury, stopnia zakurzenia, wilgoci, wpływów chemicznych i mechanicznych otoczenia są niezgodne z wytycznymi sprzedającego lub producenta,
 - c. wskutek niefachowego montażu, obchodzenia się, obsługi lub zaniedbania staranności w

odniesieniu do towaru,

- d. wskutek uszkodzenia przez nadmierne obciążanie lub używanie wbrew warunkom wskazanym w dokumentacji lub wbrew ogólnym zasadom,
 - e. wskutek ingerencji lub zmiany parametrów przez osobę do tego niewykwalifikowaną,
 - f. w towarze, który klient zmodyfikował (malowanie, wyginanie, itp.), o ile wada jest efektem tych zmian,
 - g. wskutek uszkodzenia przez działanie sił natury lub siły wyższej, nieuwzględnionych przez producenta podczas opracowywania i produkcji materiału do wyrobu towarów.
2. Wspomniane ograniczenia nie obowiązują, jeżeli właściwości towaru, które są sprzeczne z powyższymi warunkami, zostały wyraźnie uzgodnione przez kupującego i sprzedającego, jeżeli zostały określone lub zadeklarowane przez sprzedającego lub jeżeli można ich oczekiwać na podstawie reklamy lub normalnego przeznaczenia towaru.

Art. III.d - Testowanie usterki

Towary przekazane do reklamacji zostaną przetestowane wyłącznie pod kątem usterki wskazanej przez kupującego (w formularzu reklamacji, w załączonym piśmie z opisem usterki). Sprzedający zaleca wskazanie usterki w formie pisemnej, co będzie oznaczać również komunikację elektroniczną.

Art. III.e - Odmowa przyjęcia reklamacji z tytułu zniszczenia towaru

Sprzedający może odmówić przyjęcia towaru do reklamacji, jeżeli reklamowany towar i/lub jego elementy są zanieczyszczone lub nie spełniają podstawowych wymogów dla bezpiecznego i higienicznego zgłoszenia towaru do reklamacji.

Artykuł IV - Rozpatrzenie reklamacji

1. Jeżeli kupujący jest konsumentem, sprzedający rozpatrzy reklamację niezwłocznie, w bardziej skomplikowanych przypadkach – w ciągu trzech dni roboczych. Do tego czasu nie wlicza się okresu potrzebnego do fachowej oceny wady, odpowiedniej do typu produktu lub usługi.
2. Reklamacja, w tym usunięcie wady zostanie zrealizowane bez zbędnej zwłoki, w ciągu 30 dni od daty zgłoszenia. Termin 30 dni można przedłużyć po złożeniu reklamacji za porozumieniem z konsumentem. Przedłużenie w tym trybie nie może zostać dokonane na czas nieoznaczony lub nieproporcjonalnie długi. Po upływie terminu lub przedłużeniu terminu uważa się, że rzeczywiście wystąpiła wada danego towaru, a konsument ma takie same prawa, jak w przypadku wady niemożliwej do usunięcia.
3. Jeżeli kupujący jest przedsiębiorcą, sprzedający rozpatrzy reklamację w ciągu 40 dni od daty jej złożenia. Przedsiębiorca zostanie poinformowany o wyniku rozpatrywanej reklamacji za pośrednictwem danych kontaktowych, wskazanych w protokole z przyjęcia reklamacji.

Artykuł V. Postanowienia wspólne

1. Sprzedający potwierdzi kupującemu na piśmie datę i sposób rozpatrzenia reklamacji, a także wyda mu potwierdzenie przeprowadzonej naprawy oraz okresu trwania reklamacji, ewentualnie przyczyny jej negatywnego rozpatrzenia.
2. Po rozpatrzeniu reklamacji sprzedający informuje kupującego o zakończeniu procedury reklamacji drogą telefoniczną, w wiadomości SMS lub e-mailem.

3. Kupujący ma prawo do zwrotu kosztów poniesionych w związku ze złożeniem uzasadnionej reklamacji. Chodzi o konieczne, najniższe koszty. Przede wszystkim dotyczy to kosztów przesyłki pocztowej przesyłanej reklamacji. Koszty nie obejmują drogi pokonanej samochodem celem złożenia reklamacji ani transportu ekspresowego, kosztów związanych z demontażem i ponownym montażem towaru, znajdującego się u kupującego oraz innych podobnych kosztów. O zwrot kosztów należy wystąpić jak najszybciej, jednak najpóźniej w ciągu 1 miesiąca od końca terminu wysuwania praw z tytułu wad świadczenia.
4. Kupujący odbierze reklamację bez zbędnej zwłoki w ciągu 30 dni od daty otrzymania informacji o jej rozpatrzeniu. Termin ten nie upływie wcześniej niż 60 dni po złożeniu reklamacji.
5. Jeżeli reklamacja nie zostanie odebrana przez kupującego najpóźniej w ostatni dzień terminu, sprzedający po jej bezskutecznym upływie będzie naliczać opłatę za magazynowanie towaru w wysokości 50 CZK za każdy dzień zwłoki.
6. Jeżeli kupujący nie odbierze towaru po rozpatrzonej reklamacji w ciągu 6 miesięcy od daty otrzymania informacji o rozpatrzeniu, sprzedający zastrzega sobie prawo do sprzedania tego towaru i pokrycia kosztów jego magazynowania ze środków uzyskanych z tej sprzedaży.
7. Odbierając towar po rozpatrzonej reklamacji kupujący przedstawi dowód, na podstawie którego daną rzecz przyjęto do reklamacji, a także potwierdzi swoją tożsamość, okazując ważny dowód tożsamości (dowód osobisty, paszport).

Artykuł VI Postanowienia końcowe

1. Niniejszy Regulamin reklamacji pozostaje bez uszczerbku dla praw kupującego, wynikających z przepisów ustawy.
2. Prawa i obowiązki stron umowy, nieuregulowane przez niniejszy regulamin reklamacji podlegają odnośnym postanowieniom normatywnych przepisów prawa Republiki Czeskiej, w szczególności postanowieniom ustawy nr 89/2012 kodeksu cywilnego.
3. Niniejszy regulamin reklamacji obowiązuje we wszystkich placówkach sprzedającego ze skutkiem od dnia 01.05.2015.

Ing. Jan Filípek
dyrektor handlowy
LANIT PLAST, s.r.o.

1 Hlubočinka 809, 251 68 Sulice
tel.: 323 672 807, fax: 323 672 795
IČO: 25774930, DIČ: CZ25774930

