

# Regulamin reklamacji

firmy handlowe

LANIT PLAST, s.r.o.

z główną siedzibą Chomutovice 38, 251 01 Popovičky, Czechy

numer identyfikacyjny: 25774930

wpisana do rejestru handlowego prowadzonego w Sądzie Miejskim w Pradze, dział C, wpis 69090  
obowiązuje przy sprzedaży towarów za pośrednictwem sklepów stacjonarnych i sklepów internetowych  
sprzedawcy umieszczone na adresach internetowych  
www.lanitplast.pl i szklarnia-shop.pl i szklarnia-expert.pl

## Art. I. Postanowienia ogólne

1. Regulamin reklamacji jest integralną częścią Ogólnych Warunków Handlowych sprzedawcy LANIT PLAST, s.r.o., z siedzibą w Chomutovice 38, 251 01 Popovičky, Czechy, NIP: 25774930 (dalej „sprzedawca”) i służy do zapewnienia prawidłowego postępowania przy zgłaszaniu i rozpatrywaniu reklamacji wadliwego towaru konsumpcyjnego.
2. Kupujący jest zobowiązany zapoznać się z Regulaminem reklamacji oraz Ogólnymi Warunkami Handlowymi (dalej „OWH”) przed złożeniem zamówienia na towar. Jednocześnie kupujący przyjmuje do wiadomości, że jest zobowiązany do udzielenia sprzedawcy niezbędnej współpracy koniecznej do rozpatrzenia reklamacji, w przeciwnym razie terminy zostaną odpowiednio przedłużone o czas, w którym kupujący nie udzielił wymaganej współpracy.
3. Zawarcie umowy kupna-sprzedaży i odebranie towaru od sprzedawcy oznacza, że kupujący zgadza się z niniejszym Regulaminem reklamacji.
4. Kupujący, zawierając umowę kupna-sprzedaży, przyjmuje do wiadomości, że wszystkie plastikowe płyty sprzedawane przez sprzedawcę w ramach jego działalności gospodarczej są odpowiednie do stosowania w obszarze północnej Europy, zdefiniowanym na północ od 47° szerokości geograficznej północnej.
5. Niniejszy regulamin reklamacji dotyczy wyłącznie klientów prywatnych = konsumentów. Nie dotyczy on klientów – przedsiębiorców, którzy dokonują zakupów jako osoby zarejestrowane do prowadzenia działalności gospodarczej, tzw. „na NIP”.

## Art. II. Gwarancja jakości

1. Jako dowód gwarancji sprzedawca wystawia dla każdego zakupionego towaru dokument zakupu (fakturę) zawierającą dane wymagane przez prawo, które są niezbędne do skorzystania z gwarancji (w szczególności nazwa towaru, cena, ilość).
2. Na wyraźną prośbę kupującego sprzedawca udzieli gwarancji w formie karty gwarancyjnej.
3. Jeśli jest to konieczne w związku z udzieloną gwarancją, sprzedawca w karcie gwarancyjnej w sposób zrozumiały wyjaśni treść udzielonej gwarancji, poda jej zakres, warunki, czas trwania oraz sposób, w jaki można zgłaszać roszczenia z niej wynikające. W karcie gwarancyjnej sprzedawca jednocześnie wskaże, że udzielenie gwarancji nie wpływa na prawa kupującego związane z zakupem towaru.

### Art. II.a Termin na zgłaszanie roszczeń z tytułu wadliwego wykonania

1. Termin na zgłaszanie roszczeń z tytułu wadliwego wykonania umowy zaczyna biec od dnia odbioru towaru przez kupującego, tj. od dnia wskazanego na dowodzie zakupu lub na karcie gwarancyjnej.

Termin wynosi:

- 24 miesięcy dla nowych towarów;
- 12 miesięcy dla rzeczy używanej;

- zgłoszenie roszczenia z tytułu wadliwego wykonania umowy nie dotyczy wad, z powodu których udzielono rabatu na towar;
2. Dla poszczególnych towarów termin na zgłaszanie roszczeń z tytułu wadliwego wykonania umowy może być określony inaczej, jeśli jest to wyraźnie zaznaczone dla danego typu towaru, to podany termin ma pierwszeństwo.
  3. Termin kończy się w dniu, którego numer odpowiada dniowi, w którym rozpoczął się, po upływie odpowiedniej liczby miesięcy. Długość terminu w miesiącach jest podana dla każdego towaru w sklepie sprzedawcy i jest wyraźnie zaznaczona na dowodzie zakupu.
  4. Roszczenia z tytułu odpowiedzialności za wady towaru, dla których obowiązuje gwarancja jakości, wygasną, jeśli nie zostały zgłoszone w podanym terminie.
  5. Sprzedawca ma obowiązek poinformować kupującego przy sprzedaży towaru sprzedawanego po niższej cenie, że towar ma wadę oraz o jaką wadę chodzi, jeśli nie jest to oczywiste z natury sprzedaży. Za takie wady nowego lub używanego towaru, dla których ustalono niższą cenę, sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności. Jeśli wystąpi inna ukryta wada towaru sprzedawanego po niższej cenie, która uniemożliwia jego funkcjonalne użytkowanie do danego celu, kupujący ma prawo do reklamacji produktu zgodnie z postanowieniami tego regulaminu reklamacji. Jeśli na towarze sprzedawanym po niższej cenie wystąpi inna wada, która nie może być usunięta, ale nie przeszkadza w używaniu do danego celu, kupujący ma prawo do odpowiedniej zniżki na cenę towaru.
  6. Jeśli reklamacja zgłoszona przez kupującego zostanie uznana przez sprzedawcę za zasadną i zostanie rozpatrzona poprzez wymianę wadliwego towaru na nowy, od daty wymiany na inny nowy towar nie zaczyna ponownie biec termin na zgłaszanie roszczeń z tytułu wadliwego wykonania umowy.

### **Art. II.b Jakość przy odbiorze**

1. Sprzedawca odpowiada kupującemu, że towar przy odbiorze nie ma wad. W szczególności sprzedawca odpowiada kupującemu, że w momencie, gdy kupujący odebrał towar,
  - a. towar ma cechy, które strony uzgodniły, a jeśli takie uzgodnienia nie istnieją, to towar ma cechy, które sprzedawca lub producent opisał lub które kupujący oczekiwał, mając na uwadze charakter towaru i na podstawie reklam, które prowadzili.
  - b. towar nadaje się do celu, do którego sprzedawca wskazuje jego zastosowanie, lub do którego towar tego rodzaju zazwyczaj jest używany,
  - c. towar ma odpowiednią ilość, miarę lub wagę.
  - d. towar spełnia wymagania przepisów prawnych.
2. Jeśli wada ujawni się w ciągu sześciu miesięcy od odbioru, przyjmuje się, że towar był wadliwy już w momencie odbioru przez kupującego, chyba że sprzedawca udowodni inaczej.

## **Art. III. Warunki gwarancji**

### **Art. III.a - Kontrola towaru i złożenie reklamacji**

1. Sprzedawca lub jego autoryzowany sprzedawca musi być informowany o powstaniu reklamacji niezwłocznie, nie później niż w ciągu 28 dni od ujawnienia wady. Kupujący musi umożliwić inspekcję towaru przed jego demontażem, aby ocenić, czy przestrzegano obowiązujących instrukcji montażu danego towaru, wydanych przez producenta. Ponadto sprzedawca zastrzega sobie prawo do niezależnego zbadania okoliczności powstania wady, w tym do kontroli lokalnego monitorowania meteorologicznego. Próbkę towaru muszą być udostępnione do testowania, jeśli producent (lub importer) o to poprosi.

2. Kupujący przy odbiorze od przewoźnika musi dokładnie sprawdzić stan przesyłki (szczególnie liczbę paczek, nienaruszalność lub uszkodzenie opakowania) zgodnie z listem przewozowym. Kupujący następnie (zgodnie z warunkami handlowymi sprzedawcy oraz kodeksem cywilnym) musi jak najszybciej po odbiorze towaru (rzeczy ruchomej) upewnić się co do właściwości i ilości zakupionego towaru (rzeczy ruchomej). Ryzyko powstania szkody przechodzi na Kupującego w momencie odbioru rzeczy.
3. Postanowienia te nie naruszają ustawowego terminu na zgłoszenie roszczeń z tytułu wadliwego wykonania. Dodatkowa reklamacja dotycząca niekompletności lub zewnętrznego uszkodzenia przesyłki nie pozbawia kupującego prawa do reklamacji towaru, ale daje sprzedającemu możliwość wykazania, że nie stanowi to niezgodności z umową sprzedaży.

### **Art. III.b - Postępowanie reklamacyjne**

1. Kupujący składa reklamację przede wszystkim w zakładzie, w którym towar został zakupiony.
2. Kupujący ma prawo złożyć reklamację również w jednym z następujących miejsc:
  - a. w dowolnej placówce należącej do sprzedającego, w której przyjęcie reklamacji jest możliwe, z uwzględnieniem asortymentu sprzedawanego towaru.
  - b. W miejscu lub siedzibie działalności sprzedającego.
3. Kupujący jest zobowiązany udowodnić, że jego roszczenie dotyczące rozpatrzenia reklamacji jest uzasadnione, tzn. że oprócz wskazania wad, dostarcza również dowód na miejsce, cenę i czas zakupu reklamowanego towaru, co potwierdzi dokumentem sprzedaży (faktura, dowód wpłaty, lista przewozowa) lub kartą gwarancyjną wydaną przez sprzedawcę. Ponadto kupujący zobowiązany jest zapewnić sprzedawcy odpowiednią współpracę podczas kontroli przeprowadzanej przez upoważnionego pracownika sprzedawcy w miejscu użytkowania towaru w celu inspekcji zgodnie z art. 3 ust. 1.

### **Art. III.c - Wyłączenia**

1. Gwarancja udzielana przez sprzedawcę nie obejmuje uszkodzeń powstałych (w przypadku, gdy takie działanie nie jest działaniem zwyczajowym, a jednocześnie nie jest zabronione w dołączonej instrukcji obsługi):
  - a. mechanicznymi uszkodzeniami towaru,
  - b. użytkowaniem towaru w warunkach, które nie odpowiadają jego temperaturze, zapyleniu, wilgotności, chemicznym i mechanicznym wpływom środowiska, które zostały bezpośrednio określone przez sprzedawcę lub producenta,
  - c. nieprofesjonalnym montażem, obsługą, użytkowaniem lub zaniedbaniem pielęgnacji towaru,
  - d. uszkodzeniem spowodowanym nadmiernym obciążeniem lub użytkowaniem wbrew warunkom określonym w dokumentacji lub ogólnymi zasadami,
  - e. dokonaniem kwalifikowanej ingerencji lub zmianą parametrów,
  - f. towaru, który został zmodyfikowany przez klienta (malowanie, gięcie itp.), jeśli wada powstała w wyniku tej modyfikacji,
  - g. uszkodzeniem spowodowanym przez siły przyrody lub wyższe okoliczności, które nie zostały uwzględnione przez producenta podczas opracowywania i wytwarzania materiału do produkcji towaru.

2. Ograniczenia te nie mają zastosowania, jeżeli właściwości towaru, które są sprzeczne z powyższymi warunkami, zostały wyraźnie uzgodnione między kupującym a sprzedającym, zastrzeżone przez sprzedającego lub zadeklarowane przez sprzedającego, bądź też można je oczekiwać w związku z prowadzoną reklamą lub zwykłym sposobem użytkowania towaru.

#### **Art. III.d - Testowanie wady**

1. Towar przekazany do reklamacji będzie testowany tylko pod kątem wady wskazanej przez kupującego (w formularzu reklamacyjnym, w dołączonej karcie z opisem wady). W celu zgłoszenia wady sprzedawca zaleca formę pisemną, co obejmuje również komunikację elektroniczną.
2. W przypadku reklamacji materiału płytowego reklamujący musi w razie potrzeby dostarczyć próbkę uszkodzonych płyt do przeprowadzenia laboratoryjnych testów obciążeniowych (wymiary próbki min. 20 x 30 cm). Bez dostarczenia próbki warunki gwarancji nie są spełnione (nie można przeprowadzić testów laboratoryjnych, a tym samym ocenić zasadności reklamacji) i reklamacja zostanie odrzucona. Dostarczona próbka jest nieodwracalna, ponieważ podczas testów może dojść do jej całkowitej destrukcji.

#### **Art. III.e - Odmowa przyjęcia reklamacji z powodu zanieczyszczenia towaru**

Sprzedawca ma prawo odmówić przyjęcia towaru do reklamacji w przypadkach, gdy reklamowany towar i/lub jego części są zanieczyszczone lub nie spełniają podstawowych wymagań dotyczących higienicznego i bezpiecznego przekazania towaru do procedury reklamacyjnej.

#### **Art . IV. - Załatwienie reklamacji**

1. Jeśli kupującym jest konsument, sprzedawca podejmie decyzję w sprawie reklamacji natychmiast, a w przypadku skomplikowanych spraw w ciągu trzech dni roboczych. Do tego terminu nie wlicza się czasu, który jest uzasadniony rodzajem towaru lub usługi, potrzebny do fachowej oceny wady.
2. Reklamację, w tym usunięcie wady, sprzedawca rozpatrzy bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. Termin 30 dni można przedłużyć po uzgodnieniu z konsumentem – takie przedłużenie nie może być na czas nieokreślony ani nieproporcjonalnie długi. Po upływie terminu lub przedłużonego terminu przyjmuje się, że wada rzeczy rzeczywiście istniała, a konsument ma takie same prawa, jak w przypadku wady, której nie można usunąć.

#### **Art. V. Wspólne postanowienia**

1. Sprzedawca wydaje kupującemu pisemne potwierdzenie daty i sposobu rozpatrzenia reklamacji, w tym potwierdzenie wykonania naprawy oraz czasu trwania reklamacji, a także ewentualne uzasadnienie odrzucenia reklamacji.
2. Po rozpatrzeniu reklamacji sprzedawca poinformuje kupującego o zakończeniu reklamacji telefonicznie, SMS-em lub e-mailem. Sprzedawca nie ma obowiązku weryfikacji, czy kupujący otrzymał informację o zakończeniu reklamacji.
3. Kupujący ma prawo do zwrotu uzasadnionych kosztów związanych z dochodzeniem zasadnej reklamacji. Koszty te rozumiane są jako minimalne niezbędne. Dotyczy to szczególnie kosztów wysyłki reklamacji. Do tych kosztów nie zalicza się kosztów dojazdu samochodem w celu dochodzenia reklamacji, przesyłek ekspresowych, ani kosztów związanych z demontażem i ponownym montażem towaru w posiadaniu kupującego oraz innych podobnych kosztów. O zwrot tych kosztów należy wnioskować bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w ciągu 1 miesiąca od zakończenia okresu dochodzenia praw z tytułu wadliwego wykonania.
4. Kupujący jest zobowiązany do odebrania reklamacji bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od dnia, w którym został poinformowany o jej załatwieniu. Termin ten nie może upłynąć wcześniej niż 60 dni od złożenia reklamacji.

5. W przypadku, gdy reklamacja nie zostanie odebrana przez kupującego najpóźniej w ostatnim dniu terminu określonego w ust. 4, sprzedawca naliczy po bezskutecznym upływie tego terminu opłatę za przechowywanie towaru w wysokości 50,- CZK za każdy dzień zwłoki.
6. Jeśli kupujący nie odbierze towaru z załatwionej reklamacji w ciągu 6 miesięcy od dnia, w którym został poinformowany o jej załatwieniu, Sprzedawca zastrzega sobie prawo do sprzedaży towaru, a uzyskane środki przeznaczy na pokrycie opłat za przechowywanie.
7. Przy odbiorze towaru po załatwieniu reklamacji kupujący jest zobowiązany przedłożyć dokument, na podstawie którego towar został przyjęty do reklamacji, oraz musi potwierdzić swoją tożsamość ważnym dokumentem tożsamości (dowód osobisty, paszport).

## Art . VI. Zakończenie postanowień.

1. Prawa kupującego wynikające z ustawy nie są niniejszym Regulaminem Reklamacyjnym naruszane.
2. Prawa i obowiązki stron umowy, które nie są regulowane niniejszym Regulaminem Reklamacyjnym, regulowane są odpowiednimi przepisami normatywnymi **obowiązującymi w Czechach, w szczególności przepisami ustawy nr 89/2012 Sb. – kodeksu cywilnego.**
3. W przypadku, gdy między firmą LANIT PLAST, s.r.o. a konsumentem powstanie spór konsumencki z umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług, który nie zostanie rozwiązany w drodze wzajemnego porozumienia, konsument może złożyć wniosek o pozasądowe rozwiązanie takiego sporu do właściwego podmiotu zajmującego się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich, którym jest:

### Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 15

120 00 Praha 2

Česká republika

Email: [adr@coi.cz](mailto:adr@coi.cz)

Web: [adr.coi.cz](http://adr.coi.cz)

4. Ten Regulamin Reklamacji obowiązuje we wszystkich punktach sprzedaży sprzedawcy i wchodzi w życie 15.07.2022.

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

