

REGULAMIN REKLAMACJI
ORAZ DORECZANIA PRZESYŁEK ZAWIERAJACYCH ZAKUPIONE TOWARY P.P.H. WObit E.K.J. Ober s.c.

Rozdział I. Postanowienia ogólne (dot. wszystkich Klientów)

§ 1.

1. Niniejszy Regulamin reguluje sposób dokonywania i rozpatrywania reklamacji Klientów P.P.H. WObit E.K.J. Ober s.c. w zakresie gwarancji, rękojmi i niezgodności Towaru z umową oraz omyłkowego przesłania Towaru.
2. Regulamin odnosi się także do uprawnień Klientów w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub też umów zawieranych na odległość.
3. Regulamin stanowi integralną część umowy sprzedaży zawieranej przez Sprzedawcę z Klientem,
4. Regulamin nie narusza bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego, a w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. nr 16, poz. 93, ze zm.), ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002, nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 02 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000, nr 22, poz. 271 z późn. zm.).

§ 2.

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

- a) Klient – osoba fizyczna, która ukończyła co najmniej 13 rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18 roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która zawarła umowę zakupu Towaru ze Sprzedawcą,
- b) Konsument – Klient, będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową,
- c) Klient Profesjonalny – Klient nie będący Konsumentem,
- d) Sprzedawca – P.P.H. WObit E.K.J. Ober s.c. z główną siedzibą (adres rejestrowy firmy) Dęboryce 16, 62-045 Pniewy,
- e) Strona – Sprzedawca lub Klient,
- f) Doręczyciel – pracownik Poczty Polskiej (listonosz), pracownik firmy kurierskiej, lub inna osoba doręczająca Towar Klientowi,
- g) Regulamin – niniejszy regulamin reklamacji,
- h) Towar – rzecz ruchoma, sprzedawana przez Sprzedawcę Klientowi,
- i) Towar reklamowany – Towar, w stosunku do którego Klient zgłosił Reklamację,
- j) Lokal przedsiębiorstwa – miejsce przeznaczone do obsługi publiczności przez Sprzedawcę, oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej,
- k) Siedziba przedsiębiorstwa – Lokal przedsiębiorstwa położony w **Dęborycach 16, gmina Pniewy 62-045**, posiadający nr. **tel: 61-22-27-410, nr faksu: 61-22-27-439 oraz adres e-mail wobit@wobit.com.pl**,
- l) Umowa poza Lokalem przedsiębiorstwa – umowa zawarta przez Sprzedawcę z Konsumentem poza Lokalem przedsiębiorstwa,
- m) Umowa na odległość – umowa zawarta przez Sprzedawcę z Konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość,
- n) Reklamacja – oświadczenie Klienta dotyczące wad Towaru oraz roszczeń Klienta z tym związanych,
- o) mail – wiadomość elektroniczna, odczytywana za pomocą programu pocztowego,
- p) korespondencja mailowa – korespondencja dokonywana za pomocą maili,
- q) adres e-mail – adres poczty elektronicznej, umożliwiający prowadzenie korespondencji mailowej
- r) Formularz reklamacji – formularz reklamacji opracowany przez Sprzedawcę, dostępny na stronie internetowej www.wobit.com.pl w zakładce „reklamacje” oraz w formie wydruku w Lokalach przedsiębiorstwa.
- s) Postępowanie reklamacyjne – postępowanie wszczęte przez Sprzedawcę, w wyniku wniesienia Reklamacji przez Klienta, polegające na rozpatrzeniu Reklamacji,
- t) Przesyłka – opakowanie, w którym Towar lub Towary przesyłane są Klientowi przez Sprzedawcę, wraz z zawartością opakowania,
- u) Gwarant – podmiot, który wystawił dokument gwarancyjny.

§ 3.

1. Reklamacje powinny być zgłaszane na piśmie do Działu Reklamacji, na adres Siedziby Przedsiębiorstwa lub mailem na adres: wobit@wobit.com.pl, o ile co innego nie wynika z treści Regulaminu.
2. Reklamacje mogą być też składane bezpośrednio w Siedzibie przedsiębiorstwa lub innym Lokalu przedsiębiorstwa. W takim przypadku obsługa Lokalu przedsiębiorstwa dostarczy Klientowi Formularz reklamacji do wypełnienia.
3. Składając Reklamację, Klient jest zobowiązany:
 - 1) podać imię, nazwisko lub nazwę, adres korespondencyjny lub adres e-mail, służący do korespondencji w toku Postępowania reklamacyjnego,
 - 2) określić Towar reklamowany,
 - 3) podać przyczynę Reklamacji,

- 4) określić żądanie Reklamacji,
 - 5) określić, na jakiej podstawie zgłasza Reklamację (na podstawie uprawnień wynikających z rękojmi, gwarancji, czy też niezgodności towaru z umową),
 - 6) dołączyć kserokopię dowodu zakupu Towaru reklamowanego (par. 4),
 - 7) złożyć podpis pod reklamacją.
4. Zalecane jest, a w przypadku Klientów Profesjonalnych wymagane jest, aby Reklamacja została złożona na Formularzu reklamacji. Prawidłowe wypełnienie Formularza reklamacji ułatwi i przyspieszy jej rozpatrzenie.
 5. Niepodanie przez Klienta informacji, o których mowa w ust. 3 pkt. 2-6 lub jej nie podpisanie, uniemożliwia uwzględnienie Reklamacji. Reklamacja taka może zostać rozpatrzona ponownie, po uzupełnieniu braków.
 6. Pismo niezawierające informacji wskazanych w ust. 3 pkt. 1) uniemożliwia identyfikację Klienta oraz przesłanie mu odpowiedzi, a tym samym, nie jest traktowane, jako Reklamacja.
 7. Ust. 5 i 6 stosuje się odpowiednio, jeżeli podane przez Klienta informacje są błędne (np., jeżeli Klient podał nieprawidłowy adres).
 8. Korespondencja mailowa, wysyłana przez Sprzedawcę na podany przez Klienta adres e-mail oraz wysyłana przez Klienta na adres e-mail Sprzedawcy, wskazany w ust. 1, jest równoważna z korespondencją dokonywaną na piśmie, o ile zostanie do niej załączony skan wysyłanego pisma podpisanego przez stronę. W takim przypadku, Korespondencja mailowa Stron nie wymaga dla swej skuteczności podpisu elektronicznego.

§ 4.

1. Do Reklamacji powinna być dołączona kserokopia dowodu zakupu Towaru reklamowanego. W przypadku Reklamacji przesyłanej mailem, do maila powinien zostać dołączony skan dowodu zakupu.
2. Warunkiem formalnym Reklamacji jest umożliwienie Sprzedawcy niezwłocznego zapoznania się z Towarem reklamowanym, w tym w szczególności, przesłanie Towaru reklamowanego na adres Siedziby Sprzedawcy lub też dostarczenie Towaru reklamowanego do Lokalu przedsiębiorstwa.
3. W przypadku, gdy Sprzedawca nie ma możliwości zapoznania się z Towarem reklamowanym najpóźniej w 3 dni od dnia otrzymania Reklamacji, Reklamacja jest traktowana odmownie. Późniejsze umożliwienie Sprzedawcy zapoznania się z Towarem reklamowanym, upoważnia go do ponownego rozpatrzenia Reklamacji.

§ 5.

1. Klient przysyłający Towar reklamowany powinien skorzystać z oryginalnego opakowania, albo innego opakowania, zapewniającego skuteczną ochronę Towaru reklamowanego przed uszkodzeniami w czasie transportu.
2. Sprzedawca nie odpowiada za uszkodzenia Towaru reklamowanego powstałe w wyniku niewłaściwego opakowania tego Towaru przez Klienta.

§ 6.

Po otrzymaniu Reklamacji od Klienta, Sprzedawca powiadomi niezwłocznie Klienta o otrzymaniu Reklamacji, celem rozpatrzenia jego zasadności, o jej ewentualnych brakach i podaje Klientowi numer postępowania reklamacyjnego, na który należy się powoływać w dalszej korespondencji.

Rozdział II. Odbiór Przesyłki (dot. wszystkich Klientów)

§ 7.

1. W przypadku, gdy Przesyłka, w momencie doręczenia jej Klientowi przez Doręczyciela jest uszkodzona, Klient powinien zaznaczyć to w dokumencie potwierdzenia odbioru.
2. W przypadku, gdy Klient zapozna się z zawartością Przesyłki w obecności Doręczyciela i stwierdził, że Przesyłka zawiera: Towar zniszczony, Towar inny niż zakupiony przez Klienta lub Towar niekompletny, Klient może odmówić odbioru Przesyłki, informując o przyczynach odmowy Doręczyciela.

§ 8.

1. Niemożność doręczenia Przesyłki Klientowi, z przyczyn leżących po stronie Klienta (w szczególności w wyniku: nieuzasadnionej odmowy odbioru Przesyłki, podania przez Klienta błędnego adresu, nieobecności Klienta w terminie uzgodnionym z Doręczycielem itp.) nie upoważnia Klienta do odstąpienia od umowy.
2. W każdym przypadku niemożności doręczenia Przesyłki Klientowi, Sprzedawca niezwłocznie skontaktuje się w tej sprawie z Klientem, w celu wyjaśnienia powstałej sytuacji.
3. Po wyjaśnieniu problemów z doręczeniem przesyłki, Sprzedawca nada Przesyłkę ponownie na adres Klienta. W przypadku, gdy niemożność doręczenia Przesyłki wynikała z przyczyn wskazanych w ust. 2., kosztami ponownego doręczenia Przesyłki, zostanie obciążony Klient.

§ 9.

1. Klient powinien zapoznać się z zawartością Przesyłki niezwłocznie po jej odbiorze.

2. W przypadku, stwierdzenia, że zawartość Przesyłki nie jest zgodna z zawartą ze Sprzedawcą umową (w szczególności, że Przesyłka zawiera inny Towar niż zakupiony lub w innej ilości niż zakupiony) lub też Towar w Przesyłce jest uszkodzony, Klient powinien niezwłocznie poinformować o tym Sprzedawcę telefonicznie, faksem, mailem lub listownie – zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi w § 2 lit. k).
3. W przypadku potwierdzenia się informacji Klienta, co do braków ilościowych Towarów w Przesyłce, Sprzedawca niezwłocznie prześle Klientowi brakujące Towary.

Rozdział III. Gwarancja jakości Towaru (dot. wszystkich Klientów)

§ 10.

1. W przypadku gdy Klient otrzymał od Sprzedawcy dokument gwarancyjny co do jakości Towaru, poczytuje się w razie wątpliwości, że Gwarant jest obowiązany do usunięcia wady Towaru lub dostarczenia Towaru wolnego od wad, jeśli wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w gwarancji.
2. Jeżeli w gwarancji nie zastrzeżono innego terminu, termin gwarancji wynosi jeden rok licząc od dnia wydania Towaru Klientowi.
3. Zakres gwarancji nie obejmuje czynności wymienionych w instrukcji obsługi oraz czynności należących do normalnej obsługi eksploatacyjnej.
4. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w Towarze.
5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność gwarancyjną tylko w sytuacji gdy jest Gwarantem, albo gdy co innego wskazano w zaakceptowanym przez Sprzedawcę dokumencie gwarancyjnym.
6. Szczegóły postępowania gwarancyjnego, wynikają z treści dokumentu gwarancyjnego.

Rozdział IV. Rękojmia za wady Towaru (dot. Klientów Profesjonalnych)

§ 11.

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klientów Profesjonalnych, jeżeli Towar ma wadę zmniejszającą jego wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia Towaru, jeżeli Towar nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił Klienta Profesjonalnego, albo jeżeli Towar został Klientowi Profesjonalnemu wydany w stanie niepełnym (rękojmia za wady Towaru).
2. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient Profesjonalny wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy, a gdy przedmiotem umowy są rzeczy oznaczone co do gatunku lub mające powstać w przyszłości, gdy przedsiębiorca wiedział o wadzie w chwili wydania Towaru.
3. Sprzedawca nie odpowiada za wady powstałe po wydaniu Towaru Klientowi Profesjonalnemu, a zwłaszcza za wady wynikające z niewłaściwej eksploatacji Towaru przez Klienta Profesjonalnego, czy też z dokonanych przez Klienta Profesjonalnego przeróbek Towaru.

§ 12.

1. Klient Profesjonalny jest obowiązany zbadać Towar niezwłocznie po jego otrzymaniu, tak jak jest to przyjęte w przypadku tego typu Towarów.
2. Klient Profesjonalny traci uprawnienia z rękojmi, jeżeli nie powiadomi Sprzedawcy o wadzie Towaru Reklamacją w terminie miesiąca od dnia ujawnienia wady.
3. W przypadku, gdy wada mogła zostać wykryta w wyniku zbadania towaru, o którym mowa w ust. 1, Klient Profesjonalny traci uprawnienia z Rękojmi, jeżeli nie powiadomi Sprzedawcy o wadzie Towaru Reklamacją w terminie miesiąca od dnia, kiedy miał możliwość przeprowadzenia takiego badania, czyli od dnia odbioru Towaru.
4. Zgłoszenie wady powinno nastąpić na Formularzu reklamacji, o którym mowa w § 2 lit. r), do którego powinien zostać załączony dowód nabycia towaru (kserokopia, skan lub oryginał).
5. Klient Profesjonalny jest również zobowiązany dostarczyć Towar reklamowany Sprzedawcy, w celu jego sprawdzenia. Towar reklamowany może zostać przesłany pocztą na adres Siedziby Sprzedawcy lub dostarczony do Lokalu przedsiębiorstwa.

§ 13.

1. Niezwłocznie po otrzymaniu Towaru reklamowanego, Sprzedawca przystępuje do rozpatrywania Reklamacji.
2. Jeżeli, Reklamacja jest zasadna, Sprzedawca w możliwie najkrótszym terminie, usuwa wady tego Towaru albo dostarcza Klientowi Profesjonalnemu Towar wolny od wad.
3. W przypadku, gdy dokonanie czynności, o których mowa w ust. 2 okaże się niemożliwe, niezasadne lub będzie pociągało za sobą nadmierne trudności, Sprzedawca niezwłocznie informuje o tym Klienta Profesjonalnego.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, Klient Profesjonalny może, według swojego wyboru: odstąpić od umowy, za zwrotem ceny lub też zażądać obniżenia ceny Towaru.
5. Jeżeli spośród Towarów sprzedanych temu Klientowi Profesjonalnemu tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od Towarów wolnych od wad, bez szkody dla obu stron, uprawnienie Klienta Profesjonalnego do odstąpienia od umowy ograniczają się do Towarów wadliwych.

§ 14.

Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy wygasają po upływie roku od dnia, kiedy Towar został wydany Klientowi Profesjonalnemu.

Rozdział V. Rękojmia za wady towaru (dot. Konsumentów)

§ 15.

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta za wady towaru które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego, lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.
2. Niniejszy rozdział nie dotyczy braków ilościowych Towarów w Przesyłce, co zostało uregulowane w § 9 Regulaminu.
3. W przypadku indywidualnego uzgodnienia właściwości towaru domniemywa się że towar nie posiadał wady gdy ma właściwości które powinien posiadać, ze względu na cel zawarty w umowie, lub wynikający z okoliczności lub przeznaczenia.
4. (uchylony).

§ 16.

1. (uchylony).
2. Sprzedawca nie odpowiada za wady które powstały po wydaniu towaru Konsumentowi .
3. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.

§ 17.

1. Jeżeli towar ma wadę , Konsument może żądać usunięcia wady lub wymiany na nowy produkt.
2. Konsument nie może jednak żądać doprowadzenia Towaru do stanu zgodnego z umową przez naprawę albo wymianę na nowy jeżeli naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów.
3. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.
4. Sprzedawca niezwłocznie informuje konsumenta o zaistnieniu okoliczności, o których mowa ust. 2.
5. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych kosztów wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunie wadę.
6. Konsument nie może odstąpić od umowy, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

§ 18.

1. (uchylony).
2. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru z umową jedynie w okresie 2 lat od chwili wydania Towaru Konsumentowi
3. Jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.

Rozdział VI. Uprawnienia Konsumenta w przypadku Sprzedaży na odległość lub Sprzedaży poza Lokalem przedsiębiorstwa (dot. Konsumentów)

§ 19.

1. Konsument, który zawarł Umowę poza Lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy.
2. Konsument, który zawarł Umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni od dnia wydania rzeczy lub dnia świadczenia usługi.
3. Oświadczenia, o których mowa w ust. 1 i 2 powinny zostać przesłane na adres Siedziby Sprzedawcy.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać złożone również za pośrednictwem poczty elektronicznej
5. Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy w wyniku korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru , cech i funkcjonowania.