Procedura reklamacyjna

TBA Plastové obaly s.r.o.
Michalovice 84, 580 01 Havlíčkův Brod
IČ:27518949

1. Postanowienia wstępne

1.1 Niniejsza Procedura Reklamacyjna („Procedura Reklamacyjna“) ma zastosowanie do zawierania wszystkich umów zakupu towarów pomiędzy spółką TBA Plastové obaly s.r.o. (tj. sp. z o.o.), z siedzibą w Michalovice 84, 580 01 Havlíčkův Brod, prowadzona przez Sąd Okręgowy w Hradcu Králové oddział C, karta 23760, REGON: 27518949(„Sprzedawca“, „Spółka“) i klientem końcowym („Kupujący“). Procedura reklamacyjna stanowi integralną część każdej umowy kupna, zamówienia lub umowy ramowej zawartej między Spółką a Kupującym ("Umowa kupna"). W celu uniknięcia wątpliwości, umowa zawarta między Spółką a Kupującym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem sklepu internetowego lub poczty elektronicznej, jest również uważana za Umowę kupna.

1.2 Procedura Reklamacyjna podlega przepisom ustawy nr 89/2012 Dz.U., kodeks cywilny i ustawy nr 634/1992 Dz.U., Ustawa o ochronie konsumentów, z późniejszymi zmianami.

1.3 Niniejsza Procedura Reklamacyjna ma również zastosowanie także w przypadku, gdy Kupujący nie jest konsumentem w rozumieniu art. 419 Kodeksu Cywilnego, chyba że w Umowie Kupna, Procedurze Reklamacyjnej lub między stronami uzgodniono inaczej.

2. Okres gwarancji, zastosowanie reklamacji

2.1 Spółka jest odpowiedzialna wobec Kupującego za to, że towary są wolne od wad w momencie ich otrzymania przez Kupującego, tj. są zgodne z Umową Kupna i posiadają cechy jakościowe i użytkowe opisane lub typowe dla rzeczy tego rodzaju, są zgodne z wymogami przepisów prawa, są w odpowiedniej ilości, miary lub wagi i odpowiadają celowi, dla którego Spółka określa przeznaczenie towarów lub dla którego towary są zwykle używane.

2.2 Kupujący jest zobowiązany do sprawdzenia towarów po ich otrzymaniu w celu upewnienia się, że są one wolne od wad i zostały dostarczone w odpowiedniej ilości. W przypadku stwierdzenia jakiejkolwiek wady lub nieprawidłowości, kupujący powinien odnotować ten fakt na dowodzie dostawy przekazanym przewoźnikowi.

2.3 W przypadku, gdy towary wykazują oczywiste wady w momencie dostawy lub gdy towary są dostarczane w uszkodzonym opakowaniu transportowym, Kupujący ma prawo nie przyjąć towarów, ale jeśli przyjmie towary, jest zobowiązany do powiadomienia Spółki o uszkodzeniu bez zbędnej zwłoki w ciągu 24 godzin od dostawy przez przewoźnika. W takim przypadku towar zostanie uznany za dostarczony w stanie uszkodzonym, a reklamacja zostanie uznana przez Sprzedającego.

2.4 Późniejsze reklamacje pochodzenia mechanicznego może nie zostać zaakceptowane, chyba że jest to wada produkcyjna.

2.5 Okres obowiązywania gwarancji jest zgodny z postanowieniami art. 2165 ustawy nr 89/2012 Dz.U.

2.6 Okres gwarancji nie obejmuje czasu od momentu zgłoszenia uzasadnionego roszczenia do momentu jego rozstrzygnięcia. Jeżeli Kupujący postanowił nie odbierać towarów zgodnie z art. 2.3 niniejszego Regulaminu Reklamacji lub towary nie zostały mu dostarczone, musi niezwłocznie powiadomić o tym Spółkę, podając przyczynę.

2.7 Gwarancja obejmuje wyłącznie wady, które wystąpią w towarach w okresie gwarancji udzielonej przez Spółkę. Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia spowodowanego normalnym użytkowaniem. Gwarancja nie obejmuje również użytkowania w sposób i w celu innym niż ten, do którego jest przeznaczony. Podobnie, gwarancja nie ma zastosowania do towarów, które były niewłaściwie przechowywane przez Kupującego, a niewłaściwe przechowywanie wpłynęło na jakość towarów.

2.8 W celu prawidłowej oceny wady i rozstrzygnięcia roszczenia dotyczącego reklamowanego towaru, Kupujący jest zobowiązany do dostarczenia dowodu wadliwego towaru lub zdjęć towaru oraz do udowodnienia, kiedy towar został zakupiony od Spółki, na przykład poprzez przedłożenie faktury za towar.

3. <u>Zastosowanie gwarancji</u>

3.1 Kupujący jest uprawniony do skorzystania z prawa wynikającego z gwarancji jakości wyłącznie w odniesieniu do towarów, które są wadliwe i zostały zakupione od Spółkę.

3.2 Jeśli towary nie posiadają cech określonych w Artykule 2.1 niniejszej Procedury Reklamacyjnej, Kupujący ma prawo, w szczególności jeśli wada może zostać usunięta bez zbędnej zwłoki, do bezpłatnego usunięcia wady; jeśli nie jest to nieuzasadnione ze względu na charakter wady, Kupujący może również zażądać dostarczenia nowych towarów bez wad, ale jeśli wada dotyczy tylko części towarów, Kupujący może zażądać jedynie wymiany części; jeśli nie jest to możliwe, Kupujący może odstąpić od Umowy Kupna.

3.3 Kupujący jest uprawniony do dostawy nowych towarów lub wymiany części nawet w przypadku wady usuwalnej, jeśli towary nie mogą być prawidłowo używane z powodu ponownego wystąpienia wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad. W takim przypadku Kupujący ma również prawo do odstąpienia od Umowy Kupna, a Kupujący otrzyma pierwotną cenę zakupu przelewem bankowym na konto Kupującego w takich okolicznościach.

3.4 Kupujący ma prawo odstąpić od Umowy Kupna w ciągu 14 dni od dostawy lub otrzymania towaru bez podania przyczyny. Jest on zobowiązany do zwrotu towaru w stanie nieuszkodzonym na własny koszt na adres Michalovice 84, Havlíčkův Brod 58001, wraz z wypełnionym formularzem odstąpienia od umowy i poinformowania Sprzedającego o tym fakcie. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia towaru przy dostawie zwrotnej na koszt Kupującego.

4. <u>Reklamacja</u>

4.1 Reklamacja musi zostać zgłoszona bez zbędnej zwłoki, niezwłocznie po wystąpieniu wady towaru, w okresie gwarancyjnym, w formie pisemnej na adres info@tbaplast.cz lub obchod@tbaplast.cz.

4.2 Spółka jest zobowiązana do podjęcia decyzji w sprawie reklamacji (decyzja oznacza sposób rozstrzygnięcia reklamacji) niezwłocznie, bez zbędnej zwłoki. Termin ten nie obejmuje rozsądnego czasu, w zależności od rodzaju wady, wymaganego do profesjonalnej oceny wady.

4.3 Reklamacje, w tym usuwanie wad, muszą zostać rozstrzygnięte w ciągu 30 dni od daty złożenia reklamacji, chyba że Spółka i Kupujący uzgodnią dłuższy termin. W tym terminie Spółka powiadomi również Kupującego o sposobie załatwienia reklamacji.

4.4 Kupujący może złożyć reklamację w siedzibie Spółki lub w lokalu, w którym została zawarta Umowa Kupna lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Kupujący może złożyć reklamację pocztą elektroniczną lub wysyłając towar do siedziby Spółki wraz z opisem wad oraz numerem telefonu kontaktowego i adresem e-mail.

4.5 Spółka może ocenić reklamację bezpośrednio w swojej siedzibie lub przesyłając ją do oceny dostawcy lub producentowi.

4.6 Spółka odrzuci reklamację:

(a) Jeżeli reklamowany towar posiada wadę, za którą Spółka nie ponosi odpowiedzialności na podstawie przepisów prawa lub Umowy Sprzedaży; (uszkodzenia mechaniczne, zanieczyszczenia itp.)

(b) jeśli reklamacja nie zostanie złożona w okresie gwarancyjnym;

(c) w przypadku gdy roszczenie/reklamacja dotyczy normalnego zużycia spowodowanego użytkowaniem towarów, wada została spowodowana przez obchodzenie się z towarem w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem;

(d) gdy roszczenie nie zostało prawidłowo zgłoszone;

(e) jeśli jest to różnica w odcieniu koloru (ustawienie monitora, seria produkcyjna itp.)

(f) wadliwe zamówienie Kupującego nie jest uważane za reklamację (Kupujący ma prawo odstąpić od Umowy Kupna w ciągu 14 dni od dostawy lub otrzymania towaru, jeśli towar mu nie odpowiada, patrz 3.4).

4.7 Odbiór osobisty towarów w sklepie:

(a) Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia odbieranego od Sprzedającego towaru, jego kompletności oraz nienaruszalności opakowania.

(b) Wszelkie wady wykryte po rozpakowaniu poza miejscem odbioru należy zgłosić niezwłocznie, najpóźniej w ciągu dwóch dni od otrzymania towaru. W przeciwnym razie wady i uszkodzenia mogą nie zostać uznane jako reklamacja.

(c) Przyjmując towar, Kupujący potwierdza, że sprzedany towar jest zgodny z zamówieniem.

(d) W przypadku odbioru osobistego towaru nie obowiązuje 14-dniowy termin na odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez podania przyczyny, chyba że obie strony uzgodniły inaczej.

5. <u>Postanowienia końcowe</u>

5.1 Protokół Reklamacji stanowi załącznik do niniejszej Procedury Reklamacji. Załącznik ten jest również dostępny w siedzibie spółki w formie papierowej lub elektronicznej. Kupujący nie jest zobowiązany do stosowania wzoru protokołu reklamacyjnego.

5.2 Brzmienie niniejszej Procedury Reklamacji może zostać zmienione lub uzupełnione przez Spółkę w dowolnym momencie. Postanowienie to nie ma jednak wpływu na prawa i obowiązki wynikające z Umów Kupna zawartych przed wejściem w życie nowej Procedury Reklamacji.

5.3 Podpisując Umowę Ramową, umowę kupna, zamówienie lub składając zamówienie w sklepie internetowym, kupujący potwierdza, że w pełni zapoznał się z treścią Procedury Reklamacyjnej i wyraźnie ją akceptuje, że jest świadomy znaczenia wszystkich użytych terminów i klauzul oraz że mógł racjonalnie oczekiwać wszystkich postanowień.

5.4 W przypadku , gdy dla zamówienia wybrano formę płatności za pobraniem, Kupujący jest zobowiązany do zapłaty ceny zakupu i odbioru przedmiotu. Obowiązek ten nakłada ustawa art. 2118 ustawy 89/2012 Dz. Nieprzyjęcie przesyłki stanowi zatem naruszenie Umowy Kupna-Sprzedaży przez Kupującego.

5.5 Niniejsza Procedura Reklamacji wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2023 r.

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY

(wypełnia Klient)

Firma/nazwa i adres Kupującego:

Osoba kontaktowa:

Telefon:

Telefon komórkowy:

E-mail:

REGON:
(i NIP)

Adres zwrotny do wysyłki towarów:

(Jeśli jest taki sam jak powyżej, nie wypełniać!)

Reklamowane towary:

Data zakupu:
(Data wystawienia faktury)

Numer faktury/zamówienia:

Szczegółowy opis usterki:

Propozycja sposobu rozwiązania reklamacji:

1. Przy wykonywaniu uprawnień z tytułu odpowiedzialności za wady zaleca się dołączenie dowodu zakupu towaru lub faktury, jeżeli została wystawiona, lub innego dokumentu potwierdzającego zakup towaru.
2. Wysyłając towar Kupujący zobowiązany jest zapakować towar w odpowiednie opakowanie, tak aby nie uległ on uszkodzeniu lub zniszczeniu.

Data: _____ **Podpis Kupującego**: _____

(wypełnia Sprzedawca)

Data otrzymania reklamacji:

Reklamacja rozpatrzona przez:

Oświadczenie sprzedawcy:

Data: _____ **Podpis sprzedawcy**: _____