

Regulamin reklamacji

Centrum Zaopatrzenia Budowlanego Hadex Sp. z o.o.

Rozdział I. Postanowienie ogólne (dot. wszystkich klientów)

§1.

1. Niniejszy Regulamin reguluje sposób dokonywania i rozpatrywania reklamacji Klientów Centrum Zaopatrzenia Budowlanego „HADEX” Sp. z o.o. w zakresie gwarancji, rękojmi i niezgodności Towaru z umową oraz omyłkowego/niepełnego dostarczenia Towaru.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy sprzedaży zawieranej przez Sprzedawcę z Klientem.
3. Regulamin nie narusza bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. 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:

- 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;
- Konsument – Klient, będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
- Klient Profesjonalny – Klient nie będący Konsumentem;
- Sprzedawca – Centrum Zaopatrzenia Budowlanego „HADEX” Sp. z o.o. z główną siedzibą (adres rejestrowy firmy) 44-268 Jastrzębie-Zdrój, ul. Łąkowa 2, NIP: 6331943916;
- Strona – Sprzedawca lub Klient;
- Regulamin – niniejszy regulamin reklamacji;
- Towar – rzecz ruchoma, sprzedawana przez Sprzedawcę Klientowi;
- Towar reklamowany – Towar, w stosunku do którego Klient zgłosił Reklamację;
- Lokal przedsiębiorstwa – miejsce przeznaczone do obsługi publiczności przez Sprzedawcę, oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej;

- Siedziba przedsiębiorstwa – Lokal przedsiębiorstwa położony przy ul. Łąkowej 2, 44-268 Jastrzębie Zdrój, posiadający nr. tel: +48 32 793 70 40 oraz adres e-mail hadex@hadex.pl;
- Reklamacja – oświadczenie Klienta dotyczące wad Towaru oraz roszczeń Klienta z tym związanych;
- Mail – wiadomość elektroniczna, odczytywana za pomocą programu pocztowego;
- Korespondencja mailowa – korespondencja dokonywana za pomocą maili;
- adres e-mail – adres poczty elektronicznej, umożliwiający prowadzenie korespondencji mailowej;
- Formularz reklamacji – formularz reklamacji opracowany przez Sprzedawcę, dostępny na stronie internetowej www.hadex.pl oraz w formie wydruku w Lokalach przedsiębiorstwa;
- Postępowanie reklamacyjne – postępowanie wszczęte przez Sprzedawcę, w wyniku wniesienia Reklamacji przez Klienta, polegające na rozpatrzeniu Reklamacji;
- Gwarant – podmiot, który wystawił dokument gwarancyjny.

§3.

1. Reklamację można zgłosić:
 - Ustnie w sklepie stacjonarnym, gdzie sprzedawca wypełni formularz zgłoszenia reklamacyjnego z opisem wad i żądań klienta;
 - Listownie za pośrednictwem poczty lub kuriera (na adres siedziby firmy ul. Łąkowa 2, 44-268 Jastrzębie-Zdrój);
 - Poczta elektroniczną na adres hadex@hadex.pl;
 - Telefonicznie pod nr +48 32 793 70 40, gdzie sprzedawca wypełni formularz zgłoszenia reklamacyjnego z opisem wad i żądań klienta;
2. Zalecane jest, a w przypadku Klientów Profesjonalnych wymagane jest, aby Reklamacja została złożona na Formularzu reklamacyjnym. Prawidłowe wypełnienie Formularza reklamacji ułatwi i przyspieszy jej rozpatrzenie.
3. Klient zgłaszając reklamację powinien podać następujące informacje: imię i nazwisko lub nazwę firmy oraz NIP, adres zamieszkania, adres e-mail oraz numer telefonu kontaktowego, datę nabycia towaru, numer paragonu lub faktury, nazwę i ilość reklamowanego produktu/produktów, datę stwierdzenia wady oraz opis i powód reklamacji wraz ze wskazaniem roszczeń reklamacyjnych. Centrum Zaopatrzenia Budowlanego „HADEX” Sp. z o.o. może skontaktować się z Klientem celem uzupełnienia informacji zawartych przez Klienta w zgłoszeniu reklamacyjnym w przypadku gdy podane przez Klienta dane nie będą pozwalały na rozpatrzenie reklamacji.
4. Niepodanie przez Klienta informacji, o których mowa w ust. 3 lub jej nie podpisanie, uniemożliwia uwzględnienie Reklamacji. Reklamacja taka może zostać rozpatrzona ponownie, po uzupełnieniu braków.
5. 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 pkt. 3, jest równoważna z korespondencją dokonywaną na piśmie, o ile zostanie do niej załączony skan wysyланego pisma podpisanego przez stronę. W takim przypadku, Korespondencja mailowa Stron nie wymaga dla swej skuteczności podpisu elektronicznego.

6. Formularz reklamacyjny dostępny jest w każdym sklepie stacjonarnym oraz na stronie www.hadex.pl

§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. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu. Sprzedawca nie odpowiada za uszkodzenia Towaru reklamowanego powstałe w wyniku niewłaściwego opakowania tego Towaru przez Klienta.
3. Do reklamowanego Towaru należy dołączyć oryginał bądź kserokopię gwarancji, jeżeli została wydana.
4. Jeżeli dostarczony w ramach reklamacji Towar okaże się pozbawiony wad, koszty jego przesyłki oraz uzasadnione koszty diagnostyki poniesie Klient.

§6.

1. Rozpatrzenie reklamacji (ustosunkowanie się do niej) nastąpi w ciągu 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
2. Centrum Zaopatrzenia Budowlanego „HADEX” Sp. z o.o. powiadomi Konsumenta o sposobie rozpatrzenia reklamacji (uznaniu za zasadną lub odrzuceniu reklamacji) w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika. W przypadku gdy powiadomienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym nie zostanie przekazane Konsumentowi w ciągu 14 dni uważa się, że Reklamacja została uznana za zasadną. Postanowienie niniejszego punktu stosuje się również do Klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą tego Klienta, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tego Klienta charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu

wykonywanej przez tego Klienta działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

3. Informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji konsumenckich i dochodzenia konsumenckich roszczeń (ADR), a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej. Ważne informacje w tym zakresie można uzyskać również na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W wypadku powstania sporu z udziałem konsumenta pozasądowemu jego rozwiązaniu może służyć również platforma Internetowego Rozstrzygania Sporów (ODR), która jest dostępna pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę. Powyższy zapis ma charakter informacyjny i nie oznacza wyrażenia przez Centrum Zaopatrzenia Budowlanego „HADEX” Sp. z o.o. zgody na udział w pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

Rozdział II. Gwarancja jakości towarów (dot. wszystkich klientów)

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)

§7.

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 niezpełnym (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.

§8.

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, 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.

§9.

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.

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

Rozdział V. Niezgodność towaru z umową (dot. Klientów Profesjonalnych)

§10.

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta, jeżeli Towar w chwili jego wydania jest niezgodny z umową.
2. W przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości towaru domniemywa się, iż jest on zgodny z umową, jeżeli odpowiada podanemu przez Sprzedawcę opisowi lub ma cechy okazanej Konsumentowi próbki lub wzoru.
3. W przypadku stwierdzenia niezgodności Towaru z umową po upływie 6 miesięcy od jego wydania, Konsument musi wykazać, że niezgodność istniała w chwili wydania.
4. Za niezgodność Towaru z umową, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez Sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez Konsumenta według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.
5. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez naprawę albo wymianę na nowy.
6. 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.
7. 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.
8. Konsument nie może odstąpić od umowy, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.
9. Konsument traci uprawnienia do składania Reklamacji, jeśli przed upływem 2 miesięcy od stwierdzenia niezgodności Towaru z umową nie zawiadomi o tym Sprzedawcy.
10. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru z umową jedynie w okresie 2 lat od chwili wydania Towaru Konsumentowi.
11. Roszczenia Konsumenta dotyczące niezgodności Towaru z umową przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia przez Konsumenta niezgodności towaru z umową.