

REGULAMIN REKLAMACJI
ORAZ DORECZANIA PRZESYŁEK ZAWIERAJĄCYCH 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) 61 – 474 Poznań, ul. Gruszkowa 4,
- 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 **Dęborzycach 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 „pliki” 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 Obsługi Klienta i Administracji, 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. Niezgodność Towaru z umową (dot. Konsumentów)

§ 15.

1. Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta, jeżeli Towar w chwili jego wydania jest niezgodny z umową.
2. Niniejszy rozdział nie dotyczy braków ilościowych Towarów w Przesyłce, co zostało uregulowane w § 9 Regulaminu.
3. 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.
4. W przypadkach nieobjętych ust. 2 domniemywa się, że towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju. Takie samo domniemanie przyjmuje się, gdy towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela; w szczególności uwzględnia się zapewnienia, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także terminu, w jakim towar ma je zachować.

§ 16.

1. W przypadku stwierdzenia niezgodności Towaru z umową po upływie 6 miesięcy od jego wydania, Konsument musi wykazać, że niezgodność istniała w chwili wydania.
2. Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność Towaru z umową, jeżeli ta niezgodność powstała po wydaniu Towaru Konsumentowi, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. 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.

§ 17.

1. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez naprawę albo wymianę na nowy.
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. W przypadku określonym w ust. 4, albo gdy naprawa albo wymiana narażałaby Konsumenta na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy.
6. Konsument nie może odstąpić od umowy, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.

§ 18.

1. Konsument traci uprawnienia do składania Reklamacji, jeśli przed upływem 2 miesięcy od stwierdzenia niezgodności Towaru z umową nie zawiadomi o tym Sprzedawcy.
2. Sprzedawca odpowiada za niezgodność Towaru z umową jedynie w okresie 2 lat od chwili wydania Towaru Konsumentowi
3. Roszczenia Konsumenta dotyczące niezgodności Towaru z umową przedawniają się z upływem roku od stwierdzenia przez Konsumenta niezgodności towaru z umową.

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 10 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 10 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. Oświadczenia, o których mowa w ust. 1 i 2 mogą być złożone za pomocą maila tylko z podpisem elektronicznym. § 3 ust. 8 nie stosuje się.