

Regulamin reklamacji

§1

Zakres stosowania

- Regulamin jest wewnętrznym dokumentem Przedsiębiorstwa Produkcyjno- Usługowo – Handlowe KEL-MET Jarosław Kieler , 92-601 Łódź, ul. Gminna 5.
- Regulamin obowiązuje wszystkich klientów Przedsiębiorstwa Produkcyjno- Usługowo – Handlowego KEL-MET Jarosław Kieler , 92-601 Łódź, ul. Gminna 5.

§2

Definicje

- Reklamacja – żądanie Klienta kierowane do Producenta w związku z niezadowolającą jakością produktu i/lub usługi.
- Klient – osoba prawna, osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów lub jednostka organizacyjna, posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu.
- Reklamujący – Klient (detaliczny, Przedstawiciel, Dystrybutor) lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie do reprezentowania Klienta.
- Producent – P.P.U.H. KEL-MET Jarosław Kieler 92-601 Łódź, ul. Gminna 5
- Dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji – faktura lub paragon wystawiony przez Producenta, potwierdzający zakup reklamowanego produktu u Producenta.
-

§3

Odpowiedzialność

- Reklamujący jest zobowiązany do zgłaszania reklamacji Producentowi według zasad ustalonych w niniejszym regulaminie.
- Producent – jest zobowiązany do przyjęcia reklamacji oraz poinformowania Reklamującego o sposobie jej rozpatrzenia.
- Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkodę na mieniu lub zdrowiu, wynikłą z użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem, lub warunkami eksploatacyjnymi ustalonymi przez producenta.
- Producent nie odpowiada za straty lub utracone korzyści wynikające z użycia, lub też niemożliwości użycia produktu.
- Producent na czas naprawy gwarancyjnej nie jest zobowiązany do zapewnienia Klientowi zastępczych produktów.

§4

Zasady zgłaszania reklamacji

- Termin składania reklamacji – reklamacja może być wniesiona w ciągu 12 miesięcy od dnia sprzedaży reklamowanego produktu. Za dzień sprzedaży uznaje się dzień wystawienia faktury lub paragonu przez Producenta. Reklamacje zgłoszone po upływie wyznaczonego terminu nie będą uwzględniane.
- Reklamujący jest zobowiązany złożyć reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu wady produktu i/lub usługi.

- Miejsce składania reklamacji – Przedsiębiorstwa Produkcyjno- Usługowo – Handlowe KEL-MET Jarosław Kieler , 92-601 Łódź, ul. Gminna
- W przypadku, gdy Klient dokonał zakupu produktów Producenta u Dystrybutora Producenta, reklamację należy złożyć w miejscu, w którym dokonano zakupu. Dystrybutor, który jest w tym przypadku Reklamującym, jest zobowiązany niezwłocznie dostarczyć reklamowany produkt do Producenta.
- Reklamujący dostarcza reklamowany produkt do siedziby Producenta na własny koszt.
- Treść zgłoszenia reklamacyjnego – reklamacja powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej na formularzu reklamacji, który dostępny jest: na stronie internetowej www.kelmet.pl , w siedzibie Producenta, w siedzibach Dystrybutorów Producenta. Warunki gwarancji są ogólnodostępne w siedzibie Producenta.
- Do formularza reklamacji należy dołączyć kopię dokumentu potwierdzającego zasadność reklamacji. W przypadku gdy Reklamującym jest Przedstawiciel lub Dystrybutor Producenta, jest on zobowiązany poza fakturą potwierdzającą, że zakupił reklamowany produkt u Producenta, dołączyć również dokument (faktura, paragon) potwierdzający sprzedaż danego produktu Klientowi reklamującemu produkt.
- W przypadku nie dołączenia niezbędnych dokumentów potwierdzających zasadność reklamacji Reklamujący ma prawo dostarczyć je w ciągu 14 dni roboczych od dnia dostarczenia reklamowanego produktu do siedziby Producenta, nie dostarczenie tych dokumentów powoduje, że reklamacja zostanie uznana za niezasadną.
- Termin przyjęcia reklamacji – za termin przyjęcia reklamacji uznaje się dzień, w którym reklamowany produkt wraz z formularzem reklamacji i dokumentami potwierdzającymi zasadność reklamacji dotarł do siedziby Producenta.
- Niepoprawne wypełnienie formularza reklamacji spowoduje odesłanie go Klientowi do uzupełnienia, co skutkować będzie wydłużeniem czasu niezbędnego na rozpatrzenie reklamacji.
- W przypadku kiedy poddawane weryfikacji wyroby reklamowane okażą się produktami innych producentów, lub jeśli będą skorodowane, za przeprowadzone czynności może zostać naliczona dodatkowa opłata.

§5

Rozpatrzenie reklamacji przez Producenta

- Producent zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni roboczych od terminu przyjęcia reklamacji.
- Producent może uznać, odrzucić lub częściowo uznać zasadność reklamacji.
- Producent udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni roboczych od terminu przyjęcia reklamacji w formie pisemnej na formularzu reklamacji.
- W przypadku gdy udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni roboczych jest niemożliwe Producent informuje Reklamującego w ciągu 14 dni roboczych od terminu przyjęcia reklamacji o niemożności odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 30 dni roboczych od dnia przyjęcia reklamacji.
- Za termin odpowiedzi na reklamację uznaje się dzień wysłania odpowiedzi przez Producenta.
- W przypadku uznania lub częściowego uznania zasadności reklamacji Producent zobowiązany jest do naprawy lub wymiany produktu i dostarczenia go na własny koszt Reklamującemu. W przypadku braku możliwości wymiany produktu przez Producenta jest

on zobowiązany do wypłaty należnej kwoty Reklamującemu lub zaliczenia jej na poczet przyszłych zobowiązań Reklamującego. W przypadku, gdy reklamacja była złożona u Dystrybutora Producenta, Producent jest zobowiązany dostarczyć produkt na własny koszt do Dystrybutora.

- W przypadku odrzucenia zasadności reklamacji przez Producenta Reklamujący może w ciągu 30 dni od terminu odpowiedzi na reklamację odebrać reklamowany produkt z siedziby Producenta. Producent w okresie 30 dni od terminu odpowiedzi na reklamację zobowiązany jest na życzenie Reklamującego wysłać mu reklamowany produkt na koszt Reklamującego. W przypadku nieodebrania reklamowanego produktu w wyznaczonym terminie Producent złomuje reklamowany produkt.

§6

Odwołanie się od decyzji w sprawie rozpatrzenia reklamacji

- Reklamującemu przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Producenta w terminie 14 dni roboczych od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację. Po upływie tego terminu odwołanie zostaje odrzucone.
- Kwestie sporne rozstrzygać będzie Sąd właściwy ze względu na siedzibę Producenta.

Zatwierdził :

Jarosław Kieler

