

Regulamin reklamacji

Regulamin reklamacyjny spółki

Kubacka NatureLAB, s.r.o.,

Edvarda Beneše 30, 747 05 Opava

adres do korespondencji Malé Heraltice 73, 747 75 Velké Heraltice

IČO: 07217617, DIČ: CZ07217617

zarejestrowanej w rejestrze handlowym prowadzonym przez Sąd Okręgowy w Ostrawie, sekcja C
74971/KSOS Telefon + 737 322 616, e-mail:info@nature-lab.cz

opiera się na Kodeksie cywilnym – ustawie nr 89/2012 Sb. oraz ustawie o ochronie konsumentów nr 634/1992 Sb., w aktualnym brzmieniu.

Kupujący potwierdza zgodę na regulamin reklamacyjny poprzez odbiór faktury (dokument podatkowy służy jednocześnie jako karta gwarancyjna), podpisanie umowy kupna lub odbiór towaru od przewoźnika i potwierdzenie tego podpisem. Przejęcie towaru oznacza moment, w którym towar zostaje odebrany w siedzibie sprzedającego, ewentualnie odebrany od przewoźnika lub odebrany na poczcie. Regulamin reklamacyjny stanowi integralną część Ogólnych warunków handlowych i technicznych, które są dostępne pod adresem internetowym www.nature-lab.cz

Artykuł 1 Postanowienia wstępne

Prawa kupującego wynikające z wadliwego wykonania (zwane dalej „reklamacją”) muszą być zawsze dochodzone zgodnie z niniejszym regulaminem reklamacyjnym. Sprawy nieuregulowane w niniejszym regulaminie reklamacyjnym podlegają prawu Republiki Czeskiej. Sprzedawca zapozna kupującego z niniejszym regulaminem reklamacyjnym w odpowiedni sposób (strona internetowa firmy) i na żądanie kupującego przekaze mu go w formie tekstowej. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady w następujących przypadkach:

- jeśli wada występuje w momencie odbioru towaru i za taką wadę uzgodniono obniżkę ceny zakupu,
- je to towar używany, a wada odpowiada stopni zużycia lub zużycia, jakie towar miał w momencie odbioru przez kupującego,
- wada powstała w wyniku zużycia spowodowanego normalnym użytkowaniem lub wynika z charakteru rzeczy (np. wpływem okresu użytkowania),
- została spowodowana przez kupującego i powstała w wyniku niewłaściwego użytkowania, przechowywania, niewłaściwej konserwacji, ingerencji kupującego lub uszkodzenia mechanicznego,
- wada powstała w wyniku zdarzenia zewnętrznego, na które sprzedający nie miał wpływu

Artykuł 2 Jakość w momencie odbioru

Sprzedający odpowiada kupującemu, że rzecz w momencie odbioru nie ma wad i że w momencie odbioru przez kupującego zgodnie z postanowieniami § 2161 kodeksu cywilnego:

- rzecz posiada właściwości uzgodnione między kupującym a sprzedającym, a w przypadku braku uzgodnień – właściwości opisane przez sprzedającego lub producenta lub oczekiwane przez kupującego ze względu na charakter towaru i na podstawie prowadzonej przez nich reklamy,
- rzecz nadaje się do celu, do którego sprzedający ją przeznacza lub do którego rzeczy tego rodzaju są zwykle używane,
- rzecz jest w odpowiedniej ilości, miarze lub masie oraz
- rzecz spełnia wymogi przepisów prawa.

W przypadku, gdy towar w momencie odbioru przez kupującego nie spełnia powyższych wymagań, kupujący ma prawo do dostawy nowego towaru bez wad, o ile nie jest to nieproporcjonalne ze względu na charakter rzeczy. Jeżeli wada dotyczy tylko części rzeczy, kupujący może żądać jedynie wymiany części; jeżeli nie jest to możliwe, może odstąpić od umowy.

i zażądać zwrotu pełnej ceny zakupu. Jeśli jednak ze względu na charakter wady jest to nieproporcjonalne, w szczególności jeśli wadę można usunąć bez zbędnej zwłoki, kupujący ma prawo do bezpłatnego usunięcia wady. Jeśli kupujący nie odstąpi od umowy lub nie skorzysta z prawa do dostawy nowego towaru bez wad, wymiany jego części lub naprawy, może zażądać odpowiedniej zniżki od ceny zakupu. Kupujący ma prawo do odpowiedniej zniżki również w przypadku, gdy sprzedający nie może dostarczyć mu nowego towaru bez wad, wymienić jego części lub naprawić towaru, a także w przypadku, gdy sprzedający nie naprawi wady w odpowiednim terminie lub gdy naprawienie wady spowodowałoby znaczne trudności dla konsumenta. Jeśli wada ujawni się w ciągu sześciu miesięcy od odbioru, uznaje się, że rzecz była wadliwa już w momencie odbioru.

Artykuł 3 Zgłoszenie reklamacji

Kupujący ma prawo zgłosić reklamację sprzedającemu w jego siedzibie lub miejscu prowadzenia działalności u upoważnionego pracownika. Kupujący jest zobowiązany udowodnić, że przysługuje mu prawo do zgłoszenia reklamacji, w szczególności podać datę zakupu, przedstawiając dowód zakupu lub w inny wiarygodny sposób. Kupujący nie jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji wady, która była już zgłaszana w przeszłości, jeżeli została ona objęta odpowiednią zniżką od ceny zakupu. Jeżeli dochodzenie roszczeń z tytułu wad sprawiałoby konsumentowi znaczne trudności, w szczególności dlatego, że rzecz nie może być dostarczona do miejsca dochodzenia reklamacji w zwykły sposób lub jest to towar zamontowany, sprzedawca oceni wadę po uzgodnieniu z kupującym na miejscu lub w inny sposób. W takim przypadku kupujący jest zobowiązany do udzielenia sprzedawcy niezbędnej pomocy. Widoczne wady, spowodowane np. transportem itp., kupujący jest zobowiązany zgłosić bez zbędnej zwłoki po ich wykryciu podczas kontroli towaru przeprowadzonej przy jego odbiorze, najpóźniej jednak w ciągu 2 dni roboczych u odpowiedniego przewoźnika (np. Poczta Polska itp.). Ukryte wady należy zgłaszać bez zbędnej zwłoki po ich wykryciu, najpóźniej jednak do końca okresu gwarancyjnego. Badanie reklamowanego towaru przeprowadza się zgodnie z obowiązującymi normami.

Artykuł 4 Gwarancja jakości towaru

Sprzedający udziela gwarancji na jakość wszystkich towarów i ich kompletność na okres co najmniej 24 miesięcy, a na wytrzymałość spoin konstrukcji metalowych na okres 5 lat, o ile strony nie uzgodnią inaczej w umowie. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu dostawy towaru lub wykonania usługi na rzecz kupującego.

Artykuł 5 Termin na dochodzenie praw

Kupujący może dochodzić swoich praw z tytułu wadliwego wykonania w terminie 24 miesięcy od odbioru towaru, a w przypadku wytrzymałości spoin konstrukcji metalowych w terminie 5 lat od odbioru towaru. Po upływie tego terminu nie można dochodzić praw z tytułu wad u sprzedającego, chyba że strony umowy uzgodnią inaczej lub sprzedający udzieli specjalnej gwarancji jakości wykraczającej poza jego ustawowe obowiązki. Kupujący dochodzi swoich praw z tytułu wadliwego wykonania bez zbędnej zwłoki po stwierdzeniu, że towar jest wadliwy. W przypadku stwierdzenia oczywistych wad lub niekompletności dostawy niezwłocznie powiadamia o tym sprzedającego na piśmie. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za zwiększenie zakresu uszkodzeń, jeżeli kupujący korzysta z towaru, mimo że wie o wadzie. Jeżeli kupujący zasadnie zgłosi sprzedającemu wadę, termin na dochodzenie praw z tytułu wadliwego wykonania nie biegnie przez okres, w którym towar jest w naprawie i kupujący nie może z niego korzystać. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że w przypadku wymiany towaru w ramach rozpatrzenia reklamacji nie biegnie nowy termin na dochodzenie praw z tytułu wadliwego wykonania. Termin upływa 24 miesiące od odbioru reklamowanego towaru po zakupie. Termin na dochodzenie praw z tytułu wad nie może być traktowany jako określenie trwałości towaru, która różni się w zależności od właściwości produktu, jego konserwacji oraz prawidłowości i intensywności użytkowania lub umowy między kupującym a sprzedającym.

Artykuł 6 Rozpatrzenie reklamacji

Sprzedawca ma obowiązek rozpatrzyć reklamację niezwłocznie, a w bardziej skomplikowanych przypadkach w ciągu trzech dni roboczych. Termin ten nie obejmuje czasu potrzebnego na fachową ocenę wady. Sprzedający jest zobowiązany do wydania kupującemu pisemnego potwierdzenia, w którym poda datę i miejsce zgłoszenia reklamacji, charakterystykę zgłaszanej wady, sposób rozpatrzenia reklamacji wymagany przez kupującego oraz sposób, w jaki kupujący zostanie poinformowany o jej rozpatrzeniu. Reklamacja, w tym usunięcie wady, musi zostać rozpatrzona bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji, chyba że sprzedający uzgodni z kupującym dłuższy termin. Bezskuteczne upływanie tego terminu uznaje się za istotne naruszenie umowy. Sprzedający jest zobowiązany potwierdzić kupującemu na piśmie sposób rozpatrzenia reklamacji i czas jej trwania. Kupujący nie jest uprawniony do zmiany wybranego sposobu rozpatrzenia reklamacji bez zgody sprzedającego, z wyjątkiem sytuacji, gdy wybrany przez niego sposób rozwiązania nie jest możliwy do zrealizowania w ogóle lub w terminie.

Do naprawy gwarancyjnej nie zostaną przyjęte towary:

- uszkodzone przez żywioły, takie jak woda, ogień, piorun lub inne wyładowania elektryczne i podobne
- z upływem okresu gwarancyjnego w dniu przedłożenia (dostarczenia) towaru do reklamacji
- uszkodzone mechanicznie poza normalnym zużyciem
- bez udokumentowania pochodzenia zakupu
- uszkodzone w wyniku nieprawidłowego użytkowania niezgodnego z instrukcją obsługi lub ogólnymi zasadami użytkowania danego towaru
- towar uszkodzony w wyniku nieprofesjonalnej naprawy

Kupujący jest zobowiązany do odebrania reklamowanego towaru w ciągu 30 dni od dnia, w którym reklamacja powinna być zostać rozpatrzona, po upływie tego terminu sprzedający ma prawo naliczyć odpowiednią opłatę za przechowywanie lub samodzielnie sprzedać towar na rachunek kupującego. Sprzedający musi z wyprzedzeniem poinformować kupującego o tym postępowaniu i zapewnić mu odpowiedni dodatkowy termin na odebranie towaru.

Artykuł 7 Odpowiedzialność sprzedającego za wadę, która stanowi istotne lub nieistotne naruszenie umowy

Odpowiedzialność sprzedawcy za wady, które stanowią istotne lub nieistotne naruszenie umowy, ma zastosowanie do wad towaru powstałych w ciągu 24 miesięcy od odbioru, a mianowicie do wad, w przypadku których nie ma zastosowania odpowiedzialność za jakość przy odbiorze zgodnie z art. 5. Wada jest uważana za istotne naruszenie umowy w przypadku, gdy kupujący nie zawarłby umowy, gdyby przewidział wadę w momencie jej zawierania, w pozostałych przypadkach jest to wada, która nie stanowi istotnego naruszenia umowy. Jeśli wada stanowi istotne naruszenie umowy, kupujący ma prawo, według własnego wyboru, do dostawy nowej rzeczy, naprawy, odpowiedniej zniżki lub odstąpienia od umowy (z prawem do zwrotu pełnej ceny zakupu). Jeśli wada stanowi nieistotne naruszenie umowy, kupujący ma prawo do usunięcia wady lub odpowiedniej zniżki. Nabywca ma prawo do dostawy nowego, wolnego od wad towaru, wymiany części, obniżki ceny lub odstąpienia od umowy, niezależnie od charakteru wady, jeżeli nie może prawidłowo korzystać z towaru z powodu powtarzającego się występowania wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad.

Artykuł 8 Koszty reklamacji i rozstrzyganie sporów

Jeśli reklamacja zostanie uznana za uzasadnioną, kupujący ma prawo do zwrotu kosztów poniesionych w związku z dochodzeniem swoich praw. W przypadku odrzucenia reklamacji przez sprzedającego jako nieuzasadnionej, kupujący lub, po uzgodnieniu ze sprzedającym, obie strony mogą zwrócić się do biegłego sądowego z danej dziedziny i zażądać przeprowadzenia niezależnej ekspertyzy wady. W przypadku braku porozumienia między kupującym a sprzedającym, kupujący może zwrócić się do istniejących systemów pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, w szczególności do systemu www.vasestiznosti.cz, lub do właściwego sądu. Artykuł 9 Umowna gwarancja jakości Jeżeli sprzedający udzielił gwarancji jakości wykraczającej poza zakres jego obowiązków ustawowych, jej realizacja podlega niniejszym zasadom reklamacyjnym, o ile potwierdzenie obowiązków sprzedającego wynikających z wadliwego wykonania (karta gwarancyjna) lub umowa nie stanowią inaczej.

W Opawie, dnia 1 lipca 2022 r.

Jakub Kubačka – dyrektor Kubacka NatureLAB s.r.o.