

## Regulamin składania reklamacji

Wychodząc na przeciw potrzebie usprawnienia dotychczasowych procedur reklamacyjnych obowiązujących w ANLUX w Bielsko Biała, celem zapewnienia najwyższej jakości obsługi naszych Klientów, wprowadza się następujący tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji urządzeń elektrycznych i oświetleniowych nabywanych w przedsiębiorstwie ANLUX w Bielsko Biała.

### § 1 Objaśnienie wyrażeń regulaminowych

- 1) **Sprzedawca** – F.H. ANLUX Anna Gawłowska, z siedzibą w Bielsko Biała kod 43-382, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS ....., , posługująca się numerem podatkowym NIP547-102-14-58
- 2) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna o której mowa w art. 33<sup>1</sup> k.c., nabywająca produkty bezpośrednio od Sprzedawcy;
- 3) **produkty** – towary marki ANLUX
- 4) **przewoźnik** – przedsiębiorstwo spedycyjne współpracujące ze Sprzedawcą.

### § 2 Ogólne warunki reklamacji Zgłaszanie i rozpoznanie reklamacji

1. Sprzedawca udziela na wszystkie swoje produkty **rękojmi na okres 2 lat** licząc od dnia sprzedaży (określonego datą wystawienia faktury).
2. W przypadku ujawnienia się wady produktu w okresie objętym rękojmią za wady fizyczne rzeczy, Klient, po zgłoszeniu w odpowiednim trybie reklamacji przez nabywcę produktu (tak przedsiębiorcę jak i konsumenta), w szczególności we właściwym terminie licząc od dnia wykrycia wady, ma prawo samodzielnego rozpatrzenia reklamacji w granicach prawa, w oparciu bądź o przepisy art. 556 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.), bądź przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).
3. Merytoryczna ocena zasadności zgłoszonej reklamacji winna być poprzedzona analizą wymagań formalnych, jakie odpowiednie przepisy prawa zastrzegają dla trybu zgłaszania wad albo niezgodności produktu z umową.
4. Uznanie zasadności reklamacji przez Klienta winno znaleźć odzwierciedlenie w treści protokołu reklamacji, w którym winna być zawarta klauzula określająca sposób załatwienia reklamacji.
5. Klient, zgłaszając Sprzedawcy reklamację produktu, którą uprzednio rozpatrzył samodzielnie, ma obowiązek udostępnić Sprzedawcy protokół uznania, bądź odmowy uznania reklamacji.
6. Pozytywnie rozpatrzona przez Klienta, w ramach własnych czynności sprzedaży, reklamacja nabywcy produktu, odnosząca się do tego produktu (produktu marki ANLUX), spełniająca wszystkie wymagania formalne, jest dla Sprzedawcy wiążąca. Sprzedawca zobowiązuje się uznać reklamację Klienta, jeśli on uznał reklamację osoby, która od niego nabyła produkty.

### § 3 Sposób i czas rozpatrzenia reklamacji

1. Preferowanym przez Sprzedawcę sposobem pozytywnego rozpatrzenia reklamacji jest wymiana produktu na rzecz tego samego rodzaju, wolną od wad (zgodną z umową).
2. Niezależnie od sposobu rozpatrzenia reklamacji przez Klienta, w wypadku uznania reklamacji, Sprzedawca każdorazowo prześle Klientowi niezwłocznie, nie później niż **w terminie do 14 dni roboczych**, produkt tego samego rodzaju, wolny od wad (zgodny z umową).
3. Terminem złożenia reklamacji jest termin dostarczenia produktu wadliwego do siedziby Sprzedawcy w Bielsko Biała ul. Międzyrzecka 183 Kod 43-382.
4. W przypadku braku u Sprzedawcy produktów takich samych jak produkt wadliwy Sprzedawca wystawi fakturę korygującą i rozliczy z Klientem zwrot ceny.

### § 4 Procedura przekazywania wadliwych produktów

1. Produkty, których wady zostały przez Klienta uznane, Klient przesyła Sprzedawcy wraz z protokołem rozpoznania reklamacji, załączając formularz reklamacyjny, dostępny na stronie internetowej Sprzedawcy: [www.ANLUX.pl](http://www.ANLUX.pl)
2. Przekazanie Sprzedawcy wadliwych produktów winno odbywać się zbiorczo, nie częściej niż raz w miesiącu. Jeżeli wadliwych produktów jest więcej niż jeden, Klient winien załączyć zbiorczy formularz reklamacyjny, jednak w przesyłce z produktami reklamowanymi nie powinny się znajdować zwroty towarów dokonywane z innych przyczyn niż reklamacja.
3. Wszystkie produkty, o których mowa w ust. 1 winny być odpowiednio zabezpieczone i zapakowane w paczki o długości najdłuższego boku wynoszącej do 2m oraz masie całkowitej nie przekraczającej 30kg. Jeśli wielkość lub masa reklamowanych produktów przekraczają te granice, należy sporządzić dwie paczki.
4. Przekaz wadliwych produktów powinien się odbywać za pośrednictwem wymienionych poniżej przewoźników:
  - a) GLS – paczki do 30 kg
  - b) RHENUS – palety
5. Proces przekazania Sprzedawcy wadliwych produktów winien być poprzedzony telefonicznym zgłoszeniem przez Klienta koordynatorowi sprzedaży, z którym Klient pozostaje w stałym kontakcie, zamiaru przekazania produktów, których wady zostały przez Klienta w danym miesiącu uznane i uzgodnieniem terminu odbioru przesyłki przez

przewoźnika. Na podstawie tego zgłoszenia, po ustaleniu z Klientem terminu odbioru przesyłki, koordynator sprzedaży zleci przewoźnikowi, o którym mowa w ust. 4, transport przesyłki.

6. W terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia Sprzedawcy paczki z wadliwymi produktami, Sprzedawca prześle Klientowi tę samą ilość produktów tego samego rodzaju, wolnych od wad albo sporządzi korektę faktury.

### **§ 5 Odstępstwa od zasad ogólnych**

1. Stwierdzenie przez Sprzedawcę nadużyć w procesie uwzględniania przez danego Klienta zgłaszanych reklamacji, będzie stanowiło podstawę zmiany trybu i procedury rozpatrywania reklamacji w odniesieniu do Klienta, u którego zarejestrowano nadużycia. W tym wypadku Klientowi zostanie cofnięte prawo samodzielnego rozstrzygnięcia o zasadności reklamacji, zaś decyzja Klienta co do ewentualnego uznania wad produktu (niezgodności produktu z umową) nie będzie dla Sprzedawcy wiążąca. Rozpatrywanie reklamacji zgłoszonej przez tegoż Klienta będzie odbywało się wówczas na zasadach ogólnych, wynikających z treści art. 556 - 581 Kodeksu cywilnego.
2. Klient, u którego stwierdzono naruszenia, o których mowa w ust. 1, zostanie pisemnie poinformowany o cofnięciu zgody na rozpatrywanie w imieniu Sprzedawcy reklamacji zgłaszanych przez nabywców produktów i zmianie trybu postępowania reklamacyjnego na tryb uregulowany w odpowiednich przepisach kodeksu cywilnego.
3. Odpowiedzialność Sprzedawcy, od momentu powiadomienia Klienta o cofnięciu zgody na rozpatrywanie w imieniu Sprzedawcy reklamacji zgłaszanych przez nabywców produktów, będzie ograniczała się wyłącznie do przypadków określonych w art. 556 § 1 KC, tj. gdy produkt będzie miał wadę zmniejszającą jego wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia rzeczy, jeżeli rzecz nie będzie miała właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Klienta, albo jeżeli rzecz została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.
4. Wada towaru, która pojawiła się w okresie objętym rękojmią, a która wynika z naturalnego zużycia produktu, bądź uszkodzenia spowodowanego przez użytkownika albo osoby trzecie, nie rodzi odpowiedzialności Sprzedawcy.
5. Ocena zasadności zgłoszonej przez Klienta reklamacji w okresie objętym rękojmią, będzie dokonywana samodzielnie przez Sprzedawcę.
6. Klient utraci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał produktu w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie Sprzedawcy (listem poleconym) o dostrzeżonej wadzie, a w wypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił Sprzedawcy niezwłocznie po jej wykryciu.
7. W wypadku uwzględnienia reklamacji, Sprzedawca wymieni produkt na rzecz tego samego rodzaju, wolną od wad, zaś w razie braku produktów takich samych jak produkt wadliwy, wystawi fakturę korygującą i rozliczy zwrot ceny. Terminy określone w § 2 regulaminu w tym wypadku nie obowiązują. Rozpoznanie reklamacji nastąpi w terminie odpowiednim, bez zbędnej zwłoki.
8. W przypadku gdy reklamacja okaże się bezpodstawną Klient zostanie obciążony kosztami przesyłki reklamowanego produktu.

### **§6 Postanowienia końcowe**

1. W kwestiach nie uregulowanych w niniejszym regulaminie obowiązują przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania umowy.

Zapoznałem się z Zasadami Obsługi Reklamacji

.....  
data i podpis osoby uprawnionej