

REGULAMIN REKLAMACJI

§1

Zakres stosowania

1. Regulamin jest wewnętrznym dokumentem Ro-Ma Zakłady Narzędzi Skrawających Sp. z o.o. uchwalonym przez Zarząd Spółki.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich klientów Ro-Ma Zakłady Narzędzi Skrawających Sp. z o.o.

§2

Definicje

1. Reklamacja – żądanie Klienta kierowane do Producenta w związku z niezadowolającą jakością produktu i/lub usługi.
2. Klient – osoba prawna, osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów lub jednostka organizacyjna, posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu.
3. Reklamujący – Klient (detaliczny, Przedstawiciel, Dystrybutor) lub inna osoba posiadająca stosowne upoważnienie do reprezentowania Klienta.
4. Producent – Ro-Ma Zakłady Narzędzi Skrawających Sp. z o.o.
5. Dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji – faktura lub paragon wystawiony przez Producenta, potwierdzający zakup reklamowanego produktu u Producenta.

§3

Odpowiedzialność

1. Reklamujący jest zobowiązany do zgłaszania reklamacji Producentowi według zasad ustalonych w niniejszym regulaminie.
2. Producent – jest zobowiązany do przyjęcia reklamacji oraz poinformowania Reklamującego o sposobie jej rozpatrzenia.

§4

Zasady zgłaszania reklamacji

1. Termin składania reklamacji – reklamacja może być wniesiona w ciągu 6 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.
2. Reklamujący jest zobowiązany złożyć reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu wady produktu i/lub usługi.
3. Miejsce składania reklamacji – reklamacja powinna być zgłoszona w siedzibie Producenta lub przesłana na adres: ul. Nadrzeczna 7, Siostrzeń, 96-321 Żabia Wola. 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.
4. Reklamujący dostarcza reklamowany produkt do siedziby Producenta na własny koszt.
5. Treść zgłoszenia reklamacyjnego – reklamacja powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej na formularzu reklamacji, który dostępny jest: na stronie internetowej www.ro-ma.pl, w siedzibie Producenta, w siedzibach Dystrybutorów 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.

6. 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.

§5

Rozpatrzenie reklamacji przez Producenta

1. Producent zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni roboczych od terminu przyjęcia reklamacji.
2. Producent może uznać, odrzucić lub częściowo uznać zasadność reklamacji.
3. Producent udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni roboczych od terminu przyjęcia reklamacji w formie pisemnej na formularzu reklamacji.
4. 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.
5. Za termin odpowiedzi na reklamację uznaje się dzień wysłania odpowiedzi przez Producenta.
6. 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.
7. 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

1. 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.