

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW



REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących towarów i usług oferowanych przez INV SYSTEM
2. Reklamacje mogą składać zarówno konsumenci, jak i przedsiębiorcy.
3. Reklamacje są rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz Kodeksem cywilnym

Podstawa i przedmiot reklamacji

1. Reklamacja może być złożona w przypadku:
 - niezgodności towaru z umową,
 - uszkodzenia towaru w transporcie (przy zachowaniu procedury zgłoszenia szkody),
 - świadczenia usługi niezgodnej z umową,
 - innych wad fizycznych lub prawnych towaru

Sposób składania reklamacji

1. Reklamację można złożyć:
 - pisemnie – na adres: INV System, ul. Rolna 1 , 63 - 100 Śrem
 - mailowo – na adres: biuro@studzienki.pl
 - osobiście – w siedzibie firmy: INV System, ul. Rolna 1 , 63 - 100 Śrem
 - sprzedawca może wskazać serwis do kontaktu do składania reklamacji (dotyczy pomp)

W reklamacji należy podać:

- imię i nazwisko / nazwę firmy,
- dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu),
- kopię dowodu zakupu (np. paragon, faktura, potwierdzenie zamówienia).
- datę zawarcia umowy / zakupu,
- opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności uzasadniające reklamację,

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

- można dodać zdjęcia/ film ukazujący niezgodność/ wadę
- datę wykrycia niezgodności/ wadę
- żądanie klienta (naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy),

Analiza zgłoszenia:

po wstępnej analizie zgłoszenia problemu - sprzedawca może wskazać adres do odesłania towaru lub prz skierować do odpowiedniego serwisu lub poinformuje o kolejnych krokach związanych z reklamacją.

Odsyłanie produktu na reklamacje:

produkt powinien być spakowany starannie - najlepiej w oryginale opakowania. Do przesyłki należy załączyć formularz reklamacyjny, (kopię) dowodu zakupu , opis problemu oraz oczekiwania reklamacyjne (np. naprawa, zwrot środków, kiedy naprawa będzie niemożliwa). Brak tych dokumentów może wydłużyć lub całkowicie uniemożliwić rozpatrywanie reklamacji .

Przesyłki kurierskie - reklamacje

- kupujący ma obowiązek sprawdzenia przesyłki pod kątem kompletności, jakości towaru zaraz po odbiorze przesyłki
- wszelkie niezgodności, niekompletność, uszkodzenia - powinny być niezwłocznie zgłaszane do firmy kurierskiej, najlepiej spisać protokół reklamacyjny w obecności kuriera
- w przypadku rażących uszkodzeń przesyłki - można odmówić przyjęcia towaru (należy spisać u kuriera odmowę przyjęcia towaru z uwagi na uszkodzenia transportowe)

* wyjątkiem mogą być uszkodzone pokrywy przy studzienkach - > można odebrać towar i skontaktować się niezwłocznie ze sprzedawcą , doślemy bezkosztowo nowe pokrywy.

- sprzedawca nie przyjmuje zgłoszeń reklamacyjnych dotyczących braków ilościowych po upływie 14 dni od odbioru przesyłki

Żądania reklamacyjne:

Naprawa lub wymiana produktu – jeśli produkt jest wadliwy, klient może domagać się jego naprawy lub wymiany na nowy wolny od wad.

1.Obniżenie ceny – klient może żądać zmniejszenia ceny, jeśli produkt ma drobne wady lub nie spełnia oczekiwań, ale nie chce go wymieniać.

2.Zwrot pieniędzy – klient może zażądać zwrotu pełnej lub częściowej kwoty, zwłaszcza jeśli wada jest poważna lub sprzedawca nie wywiązał się z gwarancji.

3.Usunięcie wad – żądanie usunięcia wad produktu (np. naprawa).

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

4. Zamiana na produkt – w przypadku, gdy produkt jest niezgodny z zamówieniem lub jest uszkodzony.

5. Odstąpienie od umowy – w przypadku zakupów na odległość (np. online), klient ma prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni i zwrotu towaru.

6. Reklamacje usług – w przypadku usług, klient może żądać poprawy, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeśli usługa jest niewykonana lub wykonana wadliwie.

7. Odszkodowanie lub rekompensata – jeśli klient poniósł straty z powodu wad produktu lub usługi.

Odmowa udzielenia reklamacji :

- Brak dowodu zakupu – jeśli klient nie posiada paragonu, faktury lub innego dokumentu potwierdzającego zakup.
- Upływ terminu zgłoszenia reklamacji – po upływie okresu gwarancji lub rękojmi.
- Produkt uszkodzony wskutek niewłaściwego użytkowania – np. mechaniczne uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego użytkowania, które nie są objęte gwarancją.
- Uszkodzenia powstałe w wyniku naturalnego zużycia – np. zużycie eksploatacyjne elementów.
- Brak wad lub uszkodzeń – jeśli produkt jest zgodny z zamówieniem i nie ma wad.
- Produkt został zmodyfikowany lub naprawiony przez klienta lub osoby trzecie – co może wykluczać roszczenia z gwarancji.
- uszkodzenia wynikające z działania siły wyższej np. powódź, pożar
- zmian kosmetycznych np. rysy, zarysowania , które powstają podczas użytkowania
- produkty z wyprzedzeniem wyłączone z stosowania gwarancji
- Uszkodzenia powstałe podczas transportu po stronie kupującego
Uszkodzenia, które powstały podczas nieodpowiedniego przewozu lub przechowywania przez klienta.

Termin rozpatrzenia reklamacji:

1. Reklamacje są rozpatrywane w terminie:
 - do 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji – w przypadku konsumentów,
 - do 30 dni kalendarzowych – w przypadku przedsiębiorców.
2. W przypadku braku odpowiedzi w powyższym terminie, reklamację uznaje się za zasadną (dotyczy konsumentów).

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

Sposób rozpatrzenia reklamacji:

1. O decyzji dotyczącej reklamacji klient zostanie poinformowany drogą mailową lub pisemną, telefoniczną.
2. W przypadku uznania reklamacji za zasadną:
 - wadliwy towar zostanie naprawiony lub wymieniony na nowy,
 - klient może żądać obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy (w przypadku odstąpienia od umowy).
3. W przypadku odrzucenia reklamacji, klient zostanie poinformowany o przyczynach odmowy.

Rękojmia

Przedmiot rękojmi

„Sprzedawca odpowiada za wady fizyczne i prawne rzeczy sprzedanej zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z Kodeksem cywilnym.”

1. Termin zgłoszenia reklamacji z tytułu rękojmi

„Reklamacje z tytułu rękojmi można składać w terminie do 2 lat od daty wydania towaru.

Sposób składania reklamacji

„Reklamacje można składać na piśmie, drogą elektroniczną lub telefonicznie, podając szczegółowy opis wady oraz dowód zakupu (np. faktura, paragon).”

Procedura rozpatrywania reklamacji

„Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie do np. 14 dni od jej otrzymania i poinformuje o podjętych działaniach. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, sprzedawca zobowiązuje się do usunięcia wady, wymiany towaru lub zwrotu pieniędzy.

1. Prawo do złożenia reklamacji

„Klient ma prawo do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi, jeśli towar ma wady fizyczne lub prawne, które istniały w chwili wydania lub wynikły z przyczyny tkwiącej w towarze w tym czasie.”

2. Koszty związane z reklamacją

„Koszty związane z reklamacją, w tym ewentualne koszty wysyłki czy naprawy, ponosi sprzedawca, o ile reklamacja zostanie uznana za zasadną.

3. Informacja o prawach klienta

„Klient ma prawo do żądania obniżenia ceny, naprawy lub wymiany towaru, a w przypadku poważnych wad – do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu pieniędzy.”

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

Odstąpienie od umowy

- Termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania towaru lub zawarcia umowy (w przypadku usług).
- Konsument musi złożyć odpowiednie oświadczenie woli o odstąpieniu, co można zrobić np. poprzez pisemne oświadczenie.
- Po odstąpieniu od umowy, sprzedawca jest zobowiązany do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, w tym kosztów dostawy, w terminie 14 dni.
- Koszty zwrotu towaru ponosi konsument

Zwroty towaru

Prawo do odstąpienia od umowy

Klient ma 14 dni kalendarzowych od daty otrzymania towaru

Forma złożenia zwrotu

- Zwrot można złożyć w formie pisemnej (np. e-mail, formularz online, list polecony) lub dla zakupu przez marketplace np. allegro, erli
- Zaleca się zachowanie potwierdzenia wysłania zwrotu.
- przez marketplace, gdzie było złożone zamówienie (zgodnie z obowiązującym regulaminem)

Zwrot towaru

- Towar należy zwrócić w stanie nieużywanym, w oryginalnym opakowaniu i z dowodem zakupu.
- Zwrot musi nastąpić w terminie do 14 dni od odstąpienia od umowy

Koszty zwrotu

- klient ponosi koszty zwrotu towaru

Wyjątki od prawa do odstąpienia zwrotu pieniędzy

Sklep zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwrotu towaru w przypadku:

- a) braku zwróconego produktu w stanie nieużywanym, niezmienionym, z kompletem oryginalnych elementów i opakowań,
- b) zgłoszenia zwrotu po terminie określonym w regulaminie,
- c) braku dowodu zakupu (np. faktury, paragonu),
- d) naruszenia przez klienta warunków umowy lub regulaminu.

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia: 15.07.2025 r.
2. Firma zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu – zmiany obowiązują od dnia ich opublikowania.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego.