Reklamacje i gwarancje

Odpowiedzialność za towary i informacje o gwarancjach

Dokument stanowi część warunków sprzedaży i świadczenia usług speedfloor.pl. W odniesieniu do konkretnej transakcji stosuje się także pozostałe dokumenty udostępnione przed zawarciem umowy oraz indywidualnie uzgodnioną ofertę, z zachowaniem bezwzględnie obowiązujących przepisów.

SPEEDFLOOR.PL sp. z o.o. | ul. Mikołaja Reja 110/M46, 55-010 Smardzów | biuro@speedfloor.pl

Pojęcia „Konsument”, „Przedsiębiorca chroniony”, „Klient B2B”, „Towar” i „Usługa” mają znaczenie określone w dokumencie „Regulamin”.

Zgłoszenia dotyczące montażu, renowacji i innych usług rozpatruje się zgodnie z umową, właściwymi przepisami oraz zasadami zawartymi w dokumencie „Zamówienia indywidualne i usługi”.

9. Reklamacje Towarów i gwarancje

9.1. Wobec Konsumenta i Przedsiębiorcy chronionego w ustawowym zakresie Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową na zasadach rozdziału 5a ustawy o prawach konsumenta, co do zasady ujawniony w ciągu 2 lat od dostarczenia, z uwzględnieniem wyjątków ustawowych.

9.2. W przypadku braku zgodności Towaru z umową Klient może skorzystać ze środków ustawowych, w szczególności żądać naprawy albo wymiany, a w przypadkach przewidzianych ustawą obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Sprzedawca ponosi koszty doprowadzenia Towaru do zgodności w zakresie wymaganym prawem, w tym niezbędnego demontażu i ponownego montażu w sytuacjach ustawowych.

9.3. Reklamacje można składać na biuro@speedfloor.pl, pisemnie albo w innej dopuszczalnej formie. Pomocne są dane transakcji, opis problemu, zdjęcia i żądanie, lecz brak paragonu, formularza lub zdjęć nie jest podstawą odmowy przyjęcia reklamacji. Sprzedawca udziela odpowiedzi Konsumentowi w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji na trwałym nośniku, a wobec Przedsiębiorcy chronionego stosuje odpowiednio właściwe przepisy ochronne w zakresie ich zastosowania. Skutki braku odpowiedzi wynikają z właściwej ustawy; Regulamin nie ustanawia dodatkowej umownej fikcji uznania wszystkich roszczeń wobec innych podmiotów.

9.4. Dla oceny przyczyn problemu Sprzedawca może poprosić o dostęp do produktu, opis warunków podłoża i eksploatacji lub dokumentację montażu; prośba ta nie zawiesza ustawowych terminów ani nie warunkuje możliwości złożenia reklamacji. Samo nieprzestrzeganie instrukcji montażu albo czyszczenia I pielęgnacji wyłącza automatycznie odpowiedzialności ponieważ ma bezpośredni I pośredni związek między postępowaniem, a zgłaszaną niezgodnością.

9.5. Wyłącznie wobec Klienta B2B (z wyłączeniem Konsumenta i Przedsiębiorcy chronionego) Sprzedawca wyłącza na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Towarów, z wyjątkiem przypadków, w których wyłączenie jest nieskuteczne, w szczególności podstępnego zatajenia wady. Nie wyłącza to zobowiązań z gwarancji, jeżeli została udzielona, ani odpowiedzialności, której przepisy nie pozwalają wyłączyć.

9.6. Gwarancja producenta lub Sprzedawcy jest dobrowolnym, odrębnym zobowiązaniem na warunkach wskazanych w oświadczeniu gwarancyjnym. Nie ogranicza ustawowych środków ochrony Konsumenta ani Przedsiębiorcy chronionego.