

WARUNKI GWARANCJI I REKLAMACJI DLA PRZEDSIĘBIORCÓW /W DALSZEJ CZĘŚCI ZWANE WARUNKAMI REKLAMACJI/

spółki P.M.H. Design s.r.o. (Sp. z o. o.), IČO (REGON) 15771067, DIČ (NIP) CZ: 15771067, z siedzibą: nr 556, 381 01 Přísečná, Republika Czeska, zapisanej w Rejestrze Handlowym Republiki Czeskiej prowadzonym przez Sąd Wojewódzki w Czeskich Budziejowicach (Krajský soud v Českých Budějovicích), dział C, nr wpisu 1094.

I.

Postanowienia wstępne

1. Niniejsze Warunki Reklamacji zostały opracowane na podstawie postanowień ustawy nr 89/2012 Dz. U. Republiki Czeskiej, Kodeksu Cywilnego /w dalszej części zwanego także Kodeksem Cywilnym/, a odnoszą się do Towarów przeznaczonych dla konsumentów (w dalszej części zwanych „Towarami”), w których przypadku stosowane są prawa kupującego z tytułu rękojmi oraz roszczenia wynikające z gwarancji, jeżeli także ona jest udzielana dla konkretnego Towaru (w dalszej części tylko „Reklamacja”). Niniejsze Warunki Reklamacji stanowią część składową Ogólnych warunków umownych i handlowych.

2. Prawa Kupującego wynikające z Reklamacji muszą być stosowane zawsze zgodnie z niniejszymi Warunkami Reklamacji. Sprawy nieuregulowane w niniejszych Warunkach Reklamacji kierują się prawodawstwem Republiki Czeskiej. Sprzedający zapoznaje Kupującego w odpowiedni sposób z niniejszymi Warunkami Reklamacji i na żądanie Kupującego przekazuje mu je w postaci tekstu.

3. Niniejsze Warunki Reklamacji odnoszą się tylko do Przedsiębiorców zdefiniowanych w art. II.

4. Niniejsze Warunki Reklamacji i Gwarancji odnoszą się zarówno do ogólnej odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jak również do wad objętych gwarancją w przypadku Towarów, na które Sprzedający udziela gwarancji, chyba że zostało określone inaczej.

II.

Definicje pojęć

1. **Sprzedający** to spółka handlowa **P.M.H. Design s.r.o.** (Sp. z o. o.), IČO (REGON) 15771067, DIČ (NIP) CZ: 15771067, z siedzibą: nr 556, 381 01 Přísečná, Republika Czeska, zapisana w Rejestrze Handlowym Republiki Czeskiej prowadzonym przez Sąd Wojewódzki w Czeskich Budziejowicach (Krajský soud v Českých Budějovicích), dział C, nr wpisu 1094 (w dalszej części zwana Sprzedawcą); jest to osoba, która zawierając i realizując umowy, czyni tak w ramach swojej działalności handlowej lub innej działalności gospodarczej. Jest to przedsiębiorca dostarczający produkty lub świadczący usługi na rzecz Kupującego, bezpośrednio lub za pośrednictwem innych przedsiębiorców.

2. **Przedsiębiorca** jest osobą prowadzącą samodzielną działalność gospodarczą, na własny rachunek i odpowiedzialność, w formie handlowej lub innej, w celu systematycznej działalności zmierzającej do osiągnięcia zysku, a ze względu na taką działalność jest on uważany za przedsiębiorcę.

Ponadto za przedsiębiorcę jest uważana każda osoba, która zawiera umowy związane z własną działalnością handlową, produkcyjną lub podobną, albo wykonująca samodzielnie swój zawód, ewentualnie osoba, która działa w imieniu lub na rachunek przedsiębiorcy. Aby zapobiec wątpliwościom i powstawaniu możliwych kolizji lub sprzeczności, przez pojęcie przedsiębiorcy do celów stosunku umownego należy rozumieć każdą osobę identyfikującą się przed Sprzedającym numerem REGON (ew. IČO w Czechach), która pod takim nr REGON będzie także podejmowała czynności prawne.

3. Klientem jest Kupujący, który zawierając i pełniąc umowę, działa w ramach swojej działalności handlowej lub innej gospodarczej (w dalszej części zwany Kupującym).

III.

Jakość podczas odbioru i odbiór Towarów

1. Sprzedający oświadcza, że przekazuje Towary Kupującemu zgodnie z postanowieniem § 2161 Kodeksu Cywilnego Republiki Czeskiej, co oznacza, że:

- a) Towary wykazują właściwości, jakie zostały uzgodnione pomiędzy Kupującym i Sprzedającym, a jeśli brak uzgodnień – takie właściwości, jakie zostały opisane przez Sprzedającego lub Producenta, albo jakie Kupujący oczekiwał ze względu na charakter Towarów,
- b) Towary nadają się do celu ich użycia, jaki został podany przez Sprzedającego albo do jakiego przedmiot danego rodzaju zazwyczaj jest używany,
- c) Towary występują w odpowiedniej ilości, mierze lub wadze oraz
- d) Towary spełniają wymagania przepisów prawnych.

2. Kupujący, odbierając Towary od Sprzedającego, tym samym wyraża zgodę na niniejsze Warunki Reklamacji i ich procedury. Kupujący ma obowiązek zapoznania się z Warunkami Reklamacji jeszcze przed zrealizowaniem zamówienia – wszystko to, aby zapobiec możliwym sprzecznościom lub kolizjom.

3. Dokonując odbioru Towarów, Kupujący ma obowiązek sprawdzenia dostarczonych Towarów podczas ich odbioru. Swoim podpisem podczas odbioru Towarów Kupujący potwierdza, że Towary są kompletne i bez uszkodzeń mechanicznych. Późniejsze reklamacje dotyczące niekompletności i mechanicznych uszkodzeń nie będą rozpatrywane.

IV.

Prawa wynikające z wad Towarów i wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi /jak również odpowiedzialności za wady objęte gwarancją/

1. Prawa Kupującego wynikające z wad dostawy kierują się Kodeksem Cywilnym Republiki Czeskiej, szczególnie § 2099 do 2117.

2. Jeżeli wada Towarów stanowi istotne naruszenie Umowy, to Kupującemu przysługują następujące prawa z tytułu wad dostawy:

- a) usunięcie wady poprzez naprawę przedmiotu;

- b) usunięcie wady poprzez dostarczenie nowego przedmiotu pozbawionego wad albo dostarczenie brakującego przedmiotu w przypadku, gdy nie można usunąć wady, gdy wada nie dotyczy tylko części przedmiotu oraz gdy jest to odpowiednie ze względu na charakter wady;
- c) odpowiednie obniżenie ceny sprzedaży, gdy nie można usunąć wady; lub
- d) odstąpienie od Umowy, gdy nie można usunąć wady.

3. Jeżeli wada Towarów nie stanowi istotnego naruszenia Umowy, Kupujący może domagać się:

- a) usunięcia wady poprzez naprawę przedmiotu; lub
- b) stosownej zniżki z ceny sprzedaży, gdy nie można usunąć wady.

4. Jeżeli wada dotyczy tylko części przedmiotu, to Kupujący może domagać się tylko wymiany części; jeśli nie jest to możliwe, to może domagać się zniżki z ceny przedmiotu. Jeśli jednak jest to nieproporcjonalne ze względu na charakter wady, szczególnie jeśli można usunąć wadę bez zbędnej zwłoki, to Kupującemu przysługuje prawo tylko do bezpłatnego usunięcia wady.

5. Stosownej zniżki z ceny sprzedaży Kupujący może domagać się tylko w przypadku, gdy nie można usunąć wady poprzez naprawę przedmiotu, ewentualnie poprzez dostarczenie nowego przedmiotu pozbawionego wad albo dostarczenie brakującej lub wadliwej części przedmiotu. Jeżeli Kupujący uważa wadę za istotne naruszenie Umowy, to jest zobowiązany do udokumentowania tego Sprzedającemu.

6. Kupujący jest zobowiązany do poinformowania Sprzedającego o wybranym sposobie rozwiązania Reklamacji w ramach zgłoszenia wady, w przeciwnym razie decyzję w sprawie sposobu rozwiązania podejmuje Sprzedający. Dokonany wybór jest dla Kupującego wiążący, a można go zmienić tylko w porozumieniu ze Sprzedającym.

7. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że dopóki nie skorzysta on ze swojego prawa do zniżki z ceny sprzedaży, albo nie odstąpi od Umowy, to Sprzedający jest uprawniony do dostarczenia mu brakujących Towarów albo usunięcia wady poprzez naprawę przedmiotu lub jego wymianę.

8. W przypadku żądania wymiany przedmiotu, Sprzedający jest uprawniony do wymiany Towaru na przedmiot/Towar/ inny, wykazujący analogiczne właściwości.

9. Nie można domagać się wymiany Towarów lub odstąpienia od Umowy w przypadku, gdy Kupujący nie może zwrócić przedmiotu w takim stanie, w jakim go otrzymał. Powyższe nie dotyczy przypadku, gdy:

- a) nastąpiła zmiana stanu w wyniku oględzin w celu stwierdzenia wady przedmiotu;
- b) Kupujący użył przedmiotu jeszcze przed wykryciem wady;
- c) Kupujący swoim działaniem lub zaniechaniem nie doprowadził do braku możliwości zwrócenia przedmiotu w stanie niezmienionym; lub
- d) Kupujący sprzedał przedmiot jeszcze przed wykryciem wady, albo dokonał zmiany na przedmiocie w ramach zwykłego używania; jeśli to zdarzyło się tylko częściowo, Kupujący zwróci Sprzedającemu to, co może jeszcze zwrócić, oraz przekaże mu rekompensatę do wysokości korzyści, jakie uzyskał dzięki użyciu przedmiotu.

10. Brak możliwości domagania się praw z tytułu wad dostawy

- a) Kupującemu nie przysługują prawa wynikające z wad dostawy, jeżeli wiedział on o wadzie przed odbiorem przedmiotu, albo gdy sam spowodował powstanie wady;
- b) w przypadku przedmiotu sprzedawanego po niższej cenie – tylko w stosunku do wady, która stanowiła podstawę do ustalenia niższej ceny
- c) Kupujący nie jest uprawniony do domagania się praw z tytułu Reklamacji w przypadku wady, którą zgłaszano już w przeszłości, jeśli z jej powodu udzielono stosowną zniżkę z ceny sprzedaży.
- d) Kupujący nie jest uprawniony do domagania się praw z tytułu Reklamacji w przypadku wady, którą zgłaszano już w przeszłości, jeśli z jej powodu udzielono stosowną zniżkę z ceny sprzedaży.

11. Ponadto prawa z tytułu rękojmi nie odnoszą się, a Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady, we wszystkich przypadkach określonych w przepisach prawnych, a także przede wszystkim w poniższych przypadkach:

12. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady we wszystkich przypadkach określonych w przepisach prawnych, a także przede wszystkim w poniższych przypadkach:

- a) gdy Kupujący przed odbiorem przedmiotu wiedział, że przedmiot wykazuje wadę, gdy wada przedmiotu występuje w momencie dokonywania odbioru i uzgodniono zniżkę z ceny sprzedaży z powodu takiej wady;
- b) gdy chodzi o Towary używane, a wada odpowiada stopniowi używania lub zużycia, który Towary wykazywały w momencie dokonywania odbioru przez Kupującego;
- c) gdy wada na przedmiocie jest wynikiem zużycia będącego konsekwencją zwykłego używania, albo gdy wynika to z charakteru przedmiotu (np. zakończenie się okresu żywotności);
- d) gdy Kupujący lub osoba trzecia, inna niż Sprzedający, sama spowodowała wadę, tzn. wada powstała lub wynika z nieprawidłowego używania, przechowywania, nieprawidłowej konserwacji, jakiejkolwiek ingerencji Kupującego lub innej osoby, uszkodzenia mechanicznego,
- e) gdy wada zaistniała w wyniku zdarzenia zewnętrznego, na które Sprzedający nie miał wpływu;
- f) gdy wady wynikają z niefachowej instalacji;
- g) gdy wady wynikają z zainstalowania i używania niezgodnego z planem montażowym czy też normalnym sposobem używania i przeznaczeniem;
- h) gdy wady są wynikiem nieoczekiwanej sytuacji (np. pożar) lub oddziaływania środowiska zewnętrznego;

ch) gdy wady wynikają z użycia produktów w nieodpowiednich lub ekstremalnych warunkach, przez co należy rozumieć także ich umieszczenie w pomieszczeniach basenu/sauny/SPA czy też w środowisku, w którym mógł nastąpić kontakt z chlorem lub innymi substancjami mogącymi naruszyć ich powierzchnię, a także z nieodpowiedniego narażenia Towarów na niekorzystne warunki atmosferyczne.

i) gdy Towary były dostosowane do wymagań Kupującego lub do potrzeb jego osoby;

j) gdy wady polegają na odchyleniach wykonanych Towarów (wymiary, kolor, różnice w masie itp.), niemających istotnego wpływu na używanie Towarów.

13. W przypadku Towarów sprzedawanych przez Sprzedającego Kupującemu z oznaczeniem **klasy jakości II**, a także Towarów oznaczonych jako Towary w wyprzedaży, Kupującemu przysługuje prawo tylko do naprawy przedmiotu lub części przedmiotu, albo do stosownej zniżki z ceny przedmiotu, a nie do jej wymiany. Sprzedający jest uprawniony do zrealizowania także wymiany przedmiotu wg własnego wyboru, w tym także na inny przedmiot wykazujący analogiczne właściwości.

W przypadku takich Towarów Sprzedający jest uprawniony do samodzielnego podjęcia decyzji co do sposobu rozpatrzenia prawa wynikającego z rękojmi, tzn. – wg własnego wyboru – może on udzielić zniżki, zapewnić naprawę przedmiotu lub jego części albo zadecydować o wymianie przedmiotu.

V. Złożenie Reklamacji

1. Kupujący jest uprawniony do złożenia Reklamacji wyłącznie u Sprzedającego, albo za pośrednictwem adresu e-mail: reklamace@pmh-co.cz, albo wysyłając list na adres siedziby Sprzedającego. Sprzedający sporządza zapis o Reklamacji (Protokół Reklamacji Towaru).

2. Na Kupującym leży obowiązek udowodnienia, że przysługuje mu prawo do złożenia Reklamacji – szczególnie udokumentowania daty zakupu poprzez przedstawienie dowodu sprzedaży, potwierdzenia ws. obowiązków Sprzedającego z tytułu rękojmi lub karty gwarancyjnej, ew. w inny wiarygodny sposób. Ponadto ma on obowiązek opisanie wady oraz przedstawienia wszelkich dokumentów niezbędnych do należytego rozpatrzenia Reklamacji, np. dokumentacji fotograficznej.

3. Kupujący zobowiązuje się do zgłaszania wad zawsze bez zbędnej zwłoki po ich wykryciu, albo gdy mógł je wykryć. Prawa z tytułu rękojmi w przypadku przedmiotów objętych okresem gwarancji zanikają w przypadku ich niezastosowania najpóźniej w czasie trwania okresu gwarancji; nie ma to wpływu na obowiązek zgłaszania wad bez zbędnej zwłoki.

4. Kupujący zobowiązuje się do dostarczania Sprzedającemu pomocy niezbędnej do rozpatrzenia Reklamacji. Towary przedstawiane do Reklamacji muszą być czyste oraz zapakowane w oryginalnym opakowaniu, tak aby zapobiec ich uszkodzeniu podczas przemieszczania; Kupujący zobowiązuje się do poinformowania o warunkach, w jakich Towary były używane.

5. Post. § 2108 Kodeksu Cywilnego Republiki Czeskiej nie stosuje się.

6. Bieg okresu gwarancji ulega wydłużeniu o czas, w którym produkt był objęty procedurą reklamacyjną – w przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną.

VI. Rozpatrzenie Reklamacji

1. Sprzedający zobowiązuje się do wystawienia Kupującemu pisemnego potwierdzenia, w którym będzie podana data i miejsce złożenia Reklamacji, charakterystyka zgłoszonej wady, wymagany przez Kupującego sposób rozpatrzenia Reklamacji oraz sposób, w jakim Kupujący zostanie poinformowany o jej rozpatrzeniu.

2. Bez zgody Sprzedającego Kupujący nie jest uprawniony do dokonania zmiany wcześniej przez niego wybranego sposobu rozpatrzenia Reklamacji, z wyjątkiem sytuacji, gdy nie można zrealizować w ogóle, albo terminowo, wybranego przez niego sposobu rozwiązania.

3. Bieg terminu rozpatrzenia Reklamacji ulega wstrzymaniu w przypadku, gdy Sprzedający nie otrzyma wszelkich materiałów niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji (części Towarów, innych materiałów itp.). Sprzedający ma obowiązek zwrócenia się do Kupującego o materiały uzupełniające w najkrótszym możliwym czasie. Od tej daty termin ulega wstrzymaniu aż do momentu dostarczenia przez Kupującego pytanym materiałów.

4. Sprzedający podejmuje decyzję w sprawie Reklamacji zazwyczaj w ciągu 30 dni od momentu należytego złożenia Reklamacji, chyba że należyta ocena wymaga dłuższego czasu.

5. Kupujący zobowiązuje się do odbioru reklamowanych Towarów do 30 dni od dnia, w którym najpóźniej Reklamacja miała zostać rozpatrzona; po upływie tego czasu Sprzedający jest uprawniony do naliczania stosownej opłaty za przechowywanie, albo do zbycia Towarów we własnym zakresie na koszt Kupującego. O takiej procedurze Sprzedający musi poinformować Kupującego z wyprzedzeniem, dając mu odpowiedni czas dodatkowy na dokonanie odbioru Towarów.

6. W przypadku jakiegokolwiek wizyty pracownika serwisowego u Kupującego należy sporządzić protokół o stwierdzonych wadach i sposobie ich usunięcia. W przypadku braku takiego protokołu wizyta pracownika serwisowego nie jest brana pod uwagę.

7. Inne zasady dotyczące Reklamacji

a) O sposobie rozpatrzenia Reklamacji (uznanie Reklamacji za uzasadnioną, albo odrzucenie Reklamacji jako nieuzasadnionej) Sprzedający może powiadomić Kupującego w uprzednio uzgodniony sposób (listownie lub z pomocą któregoś ze środków komunikacji zdalnej).

b) Kupujący przyjmuje do wiadomości, że stosując prawa w postępowaniu reklamacyjnym, będzie on postępował wobec Sprzedającego w sposób zgodny z prawem, jak również powszechnie obowiązującymi normami zachowania, a nie będzie postępował w taki sposób, który w swojej konsekwencji oznaczałby dokuczliwe wykonywanie praw sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz uzasadnionymi interesami stron umowy.

c) Sprzedający może zażądać od Kupującego dostarczenia kompletnych akcesoriów otrzymanych przez Kupującego podczas zakupu Towarów. Niedostarczenie akcesoriów na podstawie takiego zażądania może prowadzić do odrzucenia Reklamacji

d) Kupujący jest uprawniony do stosowania praw, które są stosowne do wady odpowiednich, reklamowanych Towarów oraz które ocenia się pod względem stopnia naruszenia umowy kupna sprzedaży, tzn. czy chodzi o istotne lub nieistotne naruszenie umowy kupna sprzedaży odnośnie wady danego przedmiotu Towarów.

8. Nieodebranie przez Kupującego rozpatrzonej Reklamacji do 30 dni od dnia, w którym Reklamacja musi zostać zakończona, może prowadzić do naliczania opłaty za przechowywanie w wysokości 200,- CZK za każdy rozpoczęty dzień zwłoki po upływie terminu, o którym mowa powyżej. Nieodebranie przez Kupującego Towarów do czasu, w którym wysokość opłaty za przechowywanie przewyższy cenę reklamowanych Towarów, może prowadzić do przeznaczenia tych Towarów na pokrycie opłaty za przechowywanie.

9. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że Sprzedający może postępować, jak opisano powyżej, w drodze dokonania sprzedaży we własnym zakresie zgodnie z § 2126 i nast. Kodeksu Cywilnego, kiedy to w przypadku zwłoki Kupującego w odbiorze rzeczy druga strona staje się uprawnioną do zbycia przedmiotu, po uprzednim poinformowaniu, w odpowiedni sposób, na koszt osoby będącej w zwłoce, po wyznaczeniu osobie będącej w zwłoce stosownego terminu dodatkowego na dokonanie odbioru.

VII.

Koszty Reklamacji

1. W przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną, Kupującemu przysługuje prawo do pokrycia uzasadnionych kosztów związanych z domaganiem się swoich praw.

2. W przypadku Reklamacji nieuzasadnionej, Sprzedający jest uprawniony do naliczenia Kupującemu kwoty odpowiadającej wysokości uzasadnionych kosztów postępowania reklamacyjnego i dokonania oceny zasadności Reklamacji.

VIII.

Umowna gwarancja jakości

1. Sprzedający udziela gwarancji na wybrane rodzaje Towarów, a mianowicie dotyczy to poniższych rodzajów Towarów, na które udziela się gwarancję w poniższej długości trwania tabelę 8.

2. Klient zobowiązuje się do zgłaszania wad zawsze bez zbędnej zwłoki po ich wykryciu, albo gdy mógł je wykryć. Prawa z tytułu rękojmi w przypadku przedmiotów objętych okresem gwarancji zanikają w przypadku ich niezastosowania najpóźniej w czasie trwania okresu gwarancji; nie ma to wpływu na obowiązek zgłaszania wad bez zbędnej zwłoki.

3. W przypadku grzejników łazienkowych sprzedawanych bez napełnienia, gwarancja obejmuje wyłącznie:

- Szczelność wyrobu

4. W przypadku grzejników łazienkowych sprzedawanych przez Sprzedawcę z napełnieniem i wkładem grzejnym umieszczonym w grzejniku /jako całość/, gwarancja obejmuje wyłącznie:

- Szczelność grzejnika przez okres 5 (pięciu) lat,
- Grzałkę elektryczną przez okres 2 (dwóch) lat, przy czym Kupującemu przysługuje wyłącznie prawo do otrzymania nowej grzałki, zawsze bez jej montażu,
- Napełnienie grzejnika, łącznie z wykonaniem napełnienia – przez okres 2 (dwóch) lat, przy czym Kupującemu przysługuje wyłącznie prawo do otrzymania nowego napełnienia, bez wykonania czynności napełnienia.

5. Do wszystkich wyrobów objętych gwarancją stosuje się również postanowienia art. IV pkt 1–12 niniejszego Regulaminu reklamacyjnego.

6. W odniesieniu do pozostałych towarów Sprzedawcy, niewyraźnie wskazanych w tabeli w niniejszym art. VIII, zastosowanie ma wyłącznie ustawowa odpowiedzialność za wady.

7. W odniesieniu do towarów sprzedawanych przez Sprzedawcę Kupującemu jako towary oznaczone i oferowane przez Sprzedawcę jako „II gatunek”, a także do towarów oznaczonych jako towary wyprzedażowe, nie obowiązuje żaden okres gwarancji.

IX.

Postanowienia końcowe

Niniejsze Warunki Reklamacji wchodzi w życie z dniem 1.1.2025.

Zmiany Warunków Reklamacji pozostają zastrzeżone, a Sprzedający jest uprawniony do ich jednostronnej zmiany.

W: Přísečná, dnia 1.01.2024

P.M.H. Design s.r.o.