

**Warunki Reklamacji Towaru**

1. Niniejsze warunki określają procedurę reklamacji towaru zakupionego u Sprzedającego, to jest Tomala S.K.A

z siedzibą w Bystrzycy Kłodzkiej ul. Kłodzka 10

2. Procedurę reklamacji stosuje się w stosunku do sprzedaży dokonywanej na rzecz przedsiębiorców polskich.

3. Reklamacja dotyczyć może wyłącznie wad powstałych z przyczyn tkwiących w sprzedanym towarze (ukryte wady produkcyjne lub materiałowe)

4. Reklamacje nie będą uwzględniane, gdy okaże się, że:

a) Wada w towarze powstała w wyniku nieprawidłowego zamontowania,

b) Wada w towarze powstała podczas transportu,

c) Towar byt niewłaściwie używany, wykorzystywany niezgodnie z przeznaczeniem, instrukcja, obsługi lub niewłaściwie konserwowany

d) Nie stosowano zalecanych przez producenta materiałów eksploatacyjnych,

e) Awaria urządzenia, w którego skład wchodził reklamowany towar, spowodowała jej niewłaściwe funkcjonowanie lub uszkodzenie

f) Towar został uszkodzony mechanicznie przez Kupującego lub osoby trzecie

g) Wada zaobserwowana przez Kupującego nie występuje w normalnych warunkach eksploatacji

h) Towar został poddany samowolnej przeróbce, modyfikacji, naprawie lub został rozmontowany

i) Wada powstała w wyniku normalnego zużycia eksploatacyjnego towaru.

5. Zgłoszenia reklamacyjne może nastąpić wyłącznie w systemie on-line za pośrednictwem formularza znajdującego się na stronie internetowej pod adresem: www.tomala.pl

6. Klient zobowiązany jest do wypełnienia formularza reklamacyjnego w całości (wszystkie punkty). W przypadku niepełnego wypełnienia formularza reklamacja będzie odrzucona. Pole „Opis Uszkodzenia” ma być wypełnione w możliwie dokładny sposób, z uwzględnieniem rzeczywistego powodu reklamacji. Opis powinien zawierać istotne informacje odnośnie okoliczności stwierdzenia uszkodzenia, a w przypadku podzespołów elektrycznych należy załączyć wydruki z odpowiednich testerów potwierdzających zdiagnozowanie usterki oraz zdjęcia zamontowanego podzespołu.

7. Zgłoszenie reklamacji w systemie B2B bez załączonych dokładnych zdjęć obrazujących wadę produktu jest jednoznaczne z koniecznością dostarczenia reklamowanej części do oględzin. Za termin graniczny dostarczenia reklamowanej części do oględzin przyjmuje się 14 dni od daty zgłoszenia w systemie B2B dla klientów krajowych. W przypadku gdy zdjęcia wykonane przez klienta uniemożliwiają zdalne rozpatrzenie reklamacji lub gdy dana część musi zostać przekazana do dalszej weryfikacji w siedzibie dostawcy albo producenta, kupujący zobowiązany jest do dostarczenia reklamowanej części do Tomala S.K.A

Rozpatrzenie reklamacji na podstawie zdjęć obejmuje wyłącznie towary o wartości do 100 zł netto.

8. Zgłoszenia reklamacyjne będą rozpatrywane w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Sprzedającego kompletnego zgłoszenia, przy czym termin ten może ulec wydłużeniu w przypadku konieczności przekazania reklamowanego towaru do producenta lub o terminy przewidziane dla czynności opisanych w pkt. 7.

9. Tomala S.K.A zobowiązany jest każdorazowo poinformować Kupującego za pośrednictwem systemu on-line o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

10. W przypadku uznania reklamacji Sprzedający według swojego wyboru wymieni reklamowany towar na taki sam towar wolny od wad lub na towar o podobny parametrach nie gorszych niż towar reklamowany lub dokona zwrotu na rzecz Kupującego zapłaconej ceny w kwocie nominalnej w terminie 14 dni od daty uznania reklamacji.

11. W przypadku konieczności zbadania towaru Kupujący obowiązany jest do jego wysyłki na adres: Tomala S.K.A ul. Kłodzka 10 57-500 Bystrzyca Kłodzka

12. Kupujący wyraża zgodę na badanie niszczące towaru, jeśli zachodzi taka konieczność w celu zbadania przyczyny reklamacji.

13. Kupujący zobowiązany jest do odbioru reklamowanego towaru na własny koszt w ciągu 7 dni od otrzymania stanowiska Sprzedającego w przedmiocie nieuznania reklamacji.

14. Jeżeli w terminie 30 dni od daty otrzymania odmowy uznania reklamacji Kupujący nie odbierze towaru, Sprzedający dokona jego likwidacji bez obowiązku zapłaty na rzecz Kupującego jakiegokolwiek odszkodowania

15. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody poniesione przez Kupującego w związku z wystąpieniem wady i nie pokrywa kosztów montażu i demontażu towaru oraz innych ewentualnych dodatkowych kosztów związanych z używaniem wadliwego towaru, jak i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za utracone korzyści, w tym utratę, klientów, zmniejszenie sprzedaży lub zysków, utratę dobrego imienia firmy lub szkód powstałych w związku z postepowaniem wszczętym przez osoby trzecie.

16. W przypadku uznania reklamacji lub jakichkolwiek innych roszczeń przez Kupującego wobec jego klienta bez uprzedniego poinformowania Sprzedającego o zgłoszonej reklamacji i przeprowadzenia postepowania reklamacyjnego przez Sprzedającego według zasad określonych w niniejszej Procedurze reklamacji Sprzedający zostaje zwolniony z odpowiedzialności zarówno wobec Kupującego, jak i jego klienta.

17. W przypadku podania we wniosku informacji nieprawdziwych albo niezgodnych ze stanem faktycznym, reklamacja zostaje oddalona bez możliwości ponownego jej zgłoszenia.

18. Poprzez dokonanie zgłoszenia reklamacyjnego w systemie on-line Kupujący wyraża zgodę. na przetwarzanie jego danych osobowych przez Tomala S.K.A na zasadach określonych w ustawie z 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U z 2002 r. nr 101 poz. 926) w celu realizacji uprawnień wynikających z dokonanej transakcji zakupu towarów.