

## REGULAMIN REKLAMACJI

### I. Zasady stosowania

1. Niniejszy regulamin jest wewnętrznym dokumentem Państwowego Przedsiębiorstwa Przemysłu Metalowego „POMET” we Wronkach (woj. wielkopolskie, powiat szamotulski, gm. Wronki), ul. Partyzantów 5 (64 – 510 Wronki), wpisanym do Rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu Wydział IX Gospodarczy KRS pod numerem: **0000082895**, posiadającym NIP: **7630004428** oraz REGON: **000319180**.
2. Regulamin obowiązuje wszystkich Klientów będących konsumentami w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.), a także podmioty profesjonalne będące przedsiębiorcami w rozumieniu ustawy z dnia 06 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r., poz. 162 ze zm.).

### II. Definicje

Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o:

1. **Reklamacji**, należy przez to rozumieć żądanie Klienta kierowane do Producenta w związku z niezadowolającą jakością produktu i/lub usługi;
2. **Producencie**, należy przez to rozumieć Państwowe Przedsiębiorstwo Przemysłu Metalowego „POMET” we Wronkach;
3. **Kliencie**, należy przez to rozumieć zarówno konsumentów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.), a także podmioty profesjonalne będące przedsiębiorcami w rozumieniu ustawy z dnia 06 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r., poz. 162 ze zm.);
4. **Konsumencie**, należy przez to rozumieć wyłącznie klienta będącego konsumentem w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r.

o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.).

- 5. Przedsiębiorcy**, należy przez to rozumieć podmiot profesjonalny będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 06 marca 2018 r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r., poz. 162 ze zm.);
- 6. Sprzedawcy**, należy przez to rozumieć podmiot, który sprzedaje produkt konsumentowi (klientowi końcowemu), tj. zarówno Producenta jak i Przedsiębiorcę, który nabywa od Producenta towary w celu ich dalszej odsprzedaży klientowi końcowemu.

### III. Odpowiedzialność

- Klient zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji według zasad ustalonych w niniejszym regulaminie.
- Producent jest zobowiązany do przyjęcia reklamacji oraz poinformowania Klienta o sposobie jej rozstrzygnięcia.
- Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkody na mieniu lub osobie, które stanowią konsekwencję użytkowania produktów w sposób niezgodny z ich przeznaczeniem lub warunkami eksploatacyjnymi ustalonymi przez Producenta.
- Producent na czas naprawy gwarancyjnej/wynikającej z rękojmi nie jest zobowiązany do zapewnienia Klientowi produktów zastępczych.

### IV. Zasady zgłoszenia i rozpatrzenia reklamacji

- Jeżeli kupiony towar posiada wadę fizyczną lub prawną, Klient ma prawo do złożenia reklamacji.
- Podstawą reklamacji może być rękojmia, której okres wynosi 2 lata, bądź gwarancja, której okres zawarty jest w karcie gwarancyjnej. Okres, o którym mowa powyżej liczony jest od dnia wystawienia F\_VAT lub paragonu przez Producenta dokumentujących sprzedaż.
- Klient jest zobowiązany złożyć reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu wady

w produkcji, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia jej wykrycia.

4. Klient w ramach udzielanej reklamacji z tytułu rękojmi ma prawo żądać jednego z czterech działań, tj.: wymiana towaru na nowy, naprawa towaru, obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy.
5. Producent może odmówić spełnienia żądania pod warunkiem, że opcja wskazana przez Klienta byłaby niemożliwa do zrealizowania np. ze względu na zaprzestanie produkcji określonych części zamiennych lub całego towaru bądź wymagałaby nadmiernych kosztów np. przy żądaniu wymiany całego wyrobu na nowy, podczas gdy uszkodzenie dotyczy jednej części o niskiej wartości.
6. Producent nie ma prawa odmówić obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli nie wywiązał się ze swoich obowiązków przy pierwszym żądaniu w ramach pierwszej reklamacji bądź jest to kolejna reklamacja danego towaru.
7. Producent jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli w momencie zawarcia umowy, Klient wiedział o wadzie, a cena towaru została obniżona z uwagi na usterkę. Towar będzie podlegał reklamacji, jeżeli ujawni się w nim inna usterka, która nie była znana Konsumentowi podczas zakupu.
8. Przedsiębiorca, zawierający umowę kupna-sprzedaży z Producentem, zobowiązany (nabywający towar od Producenta w celu dalszej odsprzedaży) jest sprzedawcą towaru w ciągu trwania okresu gwarancji. W przeciwnym razie, po ukończeniu okresu gwarancyjnego, ma obowiązek dostarczyć Producentowi towar w celu wykonania przeglądu technicznego oraz przedłużenia okresu gwarancji co może wiązać się z dodatkowymi kosztami wynikającymi z wymiany części mogących mieć wpływ na poprawne działanie wyrobu oraz zakończeniem okresu rękojmi.
9. W celu złożenia reklamacji, Klient ma obowiązek dostarczyć w formie elektronicznej lub papierowej opis usterki, dowód zakupu w przypadku Klienta indywidualnego lub dowód sprzedaży Klientowi w przypadku

Przedsiębiorcy oraz dane kontaktowe.

10. Obowiązkiem Producenta jest rozpatrzenie reklamacji w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia, przy czym w przypadku Przedsiębiorcy termin ten może ulec wydłużeniu do 21 dni w szczególnych przypadkach, o których Przedsiębiorca zostanie poinformowany o przypadkach szczególnych. Po upływie terminu, Producent nie może odmówić spełnienia żądania Klienta, nawet jeśli wada powstała z jego winy.
11. Koszt kurierski wynikający z dostarczenia wyrobu w celu naprawy reklamacyjnej do Producenta ponosi Sprzedawca. Producent może obciążyć Konsumenta bądź Sprzedawcę kosztami kurierskimi w przypadku, gdy reklamacja jest bezzasadna.
12. Koszty reklamacji ponosi Producent w przypadku gwarancji, a w przypadku rękojmi Sprzedawca.

## V. Warunki formalne zgłaszania reklamacji

1. Reklamacja powinna być zgłoszona w siedzibie Producenta (ul. Partyzantów 5, 64 - 510 Wronki) bądź przesłana przesyłką pocztową na adres: ul. Partyzantów 5, 64 - 510 Wronki.
2. Reklamacja powinna być zgłoszona pisemnie, a z treści zgłoszenia powinno wynikać, jakich wad dotyczy, kiedy zostały ujawnione, a także jakie jest żądanie (patrz. Część IV, pkt. 4).
3. Do zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć dokument potwierdzający zasadność reklamacji, a także dokument potwierdzający, iż reklamowany produkt został zakupiony od Producenta.
4. Konieczność uzupełnienia zgłoszenia, wynikająca z niespełnienia przez Klienta warunków, o których mowa powyżej, może wiązać się z wydłużeniem czasu rozpatrzenia reklamacji.