

REGULAMIN REKLAMACYJNY

§1 Definicje

Regulamin – niniejszy regulamin reklamacyjny, określający zasady reklamacji Produktów przez Sprzedawcę.

Sprzedawca – WIGELL Sp z o.o. ul. Michałowicza 12, 43-300 Bielsko-Biała, zakład produkcyjny Wigell Sp. z o.o. ul. Pawłowicka 19, 43-246 Strumień, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000579215, NIP: 5272747017, REGON: 362721265.

Kupujący – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, mająca zdolność prawną lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, zawierająca Umowę sprzedaży w celu związanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, gdy Umowa ta ma dla niej charakter zawodowy, która zawiera ze Sprzedawcą Umowę sprzedaży składając zamówienie telefonicznie, u przedstawiciela handlowego Sprzedawcy, bądź za pośrednictwem wiadomości email.

Produkty – towary znajdujące się w ofercie Sprzedawcy;

Umowa sprzedaży – umowa zawierana pomiędzy Sprzedawcą a Kupującym, na mocy której Kupujący nabywa od Sprzedawcy Produkt za zapłatą określonej ceny;

Kodeks cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks Cywilny (tj. z dnia 16 maja 2019 r., Dz.U. z 2019 r. poz. 1145)

§2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących produktów i komponentów systemów ogrzewania podłogowego sprzedawanych przedsiębiorcom przez Wigell Sp. z o.o.
2. Regulamin dotyczy wyłącznie relacji B2B. Przepisy dotyczące konsumentów nie mają zastosowania.
3. Postanowienia umów indywidualnych między stronami mają pierwszeństwo przed niniejszym regulaminem.

§3 Wyłączenie rękojmi

1. Na podstawie art. 558 §1 Kodeksu cywilnego **rękojmia za wady produktów jest wyłączona**, chyba że strony postanowią inaczej w formie pisemnej.
2. Reklamacje rozpatrywane są wyłącznie w ramach dobrowolnej polityki reklamacyjnej Sprzedawcy lub gwarancji producenta.

§4 Zakres reklamacji

1. Reklamacji podlegają wyłącznie wady:
 - o fabryczne materiałów,
 - o niezgodność produktu z umową.

2. Reklamacji **nie podlegają** wady wynikłe z:
 - nieprawidłowego montażu (np. przekroczenie momentu dokręcania),
 - stosowania niedozwolonych materiałów uszczelniających
 - niewłaściwej eksploatacji (zbyt wysoka temperatura zasilania, brak regulacji, praca poza parametrami),
 - uszkodzeń mechanicznych (przewiercenia rur, uszkodzenia podczas prac wykończeniowych),
 - błędów projektowych instalacji,
 - niewłaściwego doboru materiałów lub komponentów do warunków budowlanych,
 - niezgodnego z zaleceniami wylewania jastrychu lub suszenia posadzki itp,
 - ingerencji osób nieuprawnionych w system.
 -

§5 Obowiązki Kupującego przy odbiorze towaru

1. Kupujący jest zobowiązany sprawdzić towar przy odbiorze:
 - kompletność zestawów,
 - stan opakowania,
 - widoczne uszkodzenia lub deformacje.
2. W przypadku uszkodzeń transportowych Kupujący musi sporządzić protokół z przewoźnikiem i zgłosić problem w ciągu **48 godzin**.
3. Po rozpakowaniu towar należy skontrolować pod kątem widocznych wad – zgłoszenie w ciągu **72 godzin**.

§6 Zgłaszanie reklamacji

1. Wady ukryte należy zgłosić nie później niż w ciągu **7 dni od ich wykrycia**.
2. Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:
 - dane Kupującego,
 - numer zamówienia/faktury,
 - dokładny opis wady,
 - datę stwierdzenia wady,
 - dokumentację zdjęciową i/lub wideo,
 - protokół z próby ciśnieniowej (jeśli dotyczy systemów wodnych),
 - dokumentację montażową (zdjęcia przed zalaniem jastrychu, przebieg rur/kabli),
 - opis warunków eksploatacji.
3. Reklamacje można składać e-mailowo, pisemnie lub przez formularz reklamacyjny.

§7 Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie **30 dni roboczych**, pod warunkiem otrzymania wymaganej kompletnej dokumentacji.
2. Jeżeli konieczne jest przeprowadzenie ekspertyzy przez producenta lub laboratorium, termin może zostać wydłużony – Klient zostanie o tym poinformowany.
3. Sprzedawca może żądać:
 - dostarczenia wadliwego produktu,
 - wykonania odkrywek posadzkowych (na koszt Kupującego),
 - przedstawienia dokumentacji projektowej i montażowej.

§8 Sposób rozstrzygnięcia reklamacji

1. W przypadku uznania reklamacji Sprzedawca:
 - o naprawi produkt, lub
 - o wymieni produkt na wolny od wad, lub
 - o inne ustalenia indywidualne z Kupującym.
2. Sprzedawca **nie pokrywa** kosztów:
 - o demontażu i ponownego montażu systemu,
 - o robót budowlanych lub wykończeniowych (np. kucie posadzki),
 - o dojazdu ekip montażowych,
 - o przestojów inwestycji.
3. W przypadku odrzucenia reklamacji towar odsyłany jest na koszt Kupującego.

§9 Ograniczenie odpowiedzialności

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy ogranicza się do wartości netto reklamowanego produktu.
2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - o szkody pośrednie i wtórne (np. zalanie pomieszczeń, uszkodzenia posadzek, opóźnienia inwestycji),
 - o utracone korzyści,
 - o błędy projektowe, hydrauliczne i elektryczne.

§10 Gwarancja producenta

1. Jeśli produkt objęty jest gwarancją producenta, zastosowanie mają warunki gwarancyjne określone w karcie gwarancyjnej.
2. Sprzedawca może pośredniczyć w zgłoszeniu gwarancyjnym, o ile przewiduje to polityka producenta.

§11 Dane osobowe

1. Dane Kupującego przetwarzane są wyłącznie w celu obsługi reklamacji.
2. Administratorem danych jest Wigell Sp. z o.o.

§12 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, z wyłączeniem regulacji dotyczących konsumentów.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 02.01.2025.
3. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu; zmiany nie dotyczą postępowań reklamacyjnych już złożonych.

Wigell-5/wyd 1 /01.2025