

**REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI  
ZGŁOSZONYCH W RAMACH UPRAWNIENÍ GWARACYJNYCH  
W STOSUNKU DO  
MACHALA SP. Z O.O.**

Wrocław, 25.12.2014

**ROZDZIAŁ I  
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

**§ 1**

1. Niniejszy „Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w Machala Sp. z o. o. zwany dalej Regulaminem określa zasady przyjmowania i tryb rozpatrywania reklamacji przez Machala Sp. z o. o.
2. Regulamin stosuje się w powiązaniu z kartami gwarancyjnymi właściwymi dla danego produktu.

**§ 2**

1. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:

- 1) Machala Sp. z o. o. z siedzibą i głównym adresem wykonywanej działalności we Wrocławiu Szybkiej 2-10 50-421 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000234893 posiadająca NIP: 8992537999 , o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.04.2013r wynosi 140 000 zł;
- 2) Centrala - infrastruktura stworzona przez Machala Sp. z o.o. w celu komunikacji z Klientem; nr tel. oraz adres e-mail dostępne są na stronie internetowej Machala Sp. z o.o.;
- 3) Klient – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która nabyła towar objęty gwarancją;
- 4) Podmiot zewnętrzny - przedsiębiorca, któremu Machala Sp. z o.o. powierzyła pośredniczenie w sprzedaży produktów w jej imieniu na mocy zawartej umowy o współpracy lub któremu Machala Sp. z o.o. sprzedała oferowane przez siebie produkty w celu dalszej odsprzedaży;
- 5) Reklamacja - skierowany przez Klienta pod adresem Machala Sp. z o.o. lub podmiotu zewnętrznego, w formie pisemnej, zarzut nie wywiązania się z przyjętych zobowiązań, sprzedaży towaru nie posiadającego walorów o których zapewnił producent/gwarant, z żądaniem naprawy, wymiany produktu, względnie obniżenia jego ceny proporcjonalnie do utraty wartości produktu na skutek wystąpienia wady.

2. Pozostałe pojęcia występujące w Regulaminie mają znaczenie tożsame ze zdefiniowanymi w kartach gwarancyjnych właściwych dla danego produktu.

3. W przypadku rozbieżności pomiędzy niniejszym Regulaminem a kartą gwarancyjną dla danego produktu przyjmuje się pierwszeństwo postanowień karty gwarancyjnej właściwej dla danego produktu.

ROZDZIAŁ II  
ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI

§ 3

1. Klient może składać Reklamacje:

- 1) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail;
- 2) w formie telefonicznej za pośrednictwem Centrali;
- 3) w formie pisemnej w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta i doręczonej na adres Machala Sp. z o. o. lub do siedziby podmiotu zewnętrznego;

2. W przypadku złożenia Reklamacji w formie telefonicznej za pośrednictwem Centrali, Machala Sp. z o. o. przekazuje na adres e-mail lub adres pocztowy wskazany przez Klienta formularz „Zgłoszenie Reklamacyjne” oraz wykaz dokumentów koniecznych do rozpatrzenia reklamacji.

3. Reklamacje powinny zawierać imię, nazwisko, adres do korespondencji, oraz dodatkowo czytelnie i kompletnie wypełniony formularz „Zgłoszenie Reklamacyjne”, dokument gwarancji oraz dokumentację zdjęciową reklamowanego produktu wraz z zakresem reklamacji, dowodem zakupu oraz oczekiwania Klienta dotyczące sposobu naprawy szkody.

4. W przypadku istotnej wady, która została stwierdzona natychmiast po odbiorze i przeszkadza w użytkowaniu produktu, reklamacja będzie rozpatrywana we współpracy z punktem sprzedaży w miejscu wskazanym przez klienta. W przypadku pozostałych wad klient ma obowiązek dostarczyć produkt do punktu sprzedaży na koszt gwaranta za pośrednictwem przewoźnika wskazanego przez gwaranta, wraz ze wspomnianą powyżej dokumentacją określoną w ust. 3.

§ 4

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia zaistnienia ww. zdarzenia lub od dnia ujawnienia się okoliczności uzasadniających zgłoszenie. Powyższy zapis nie ogranicza prawa Klienta do dochodzenia roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Zgłoszenie Reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej realizacji zobowiązań wobec Machala Sp. z o.o. lub podmiotu zewnętrznego.

ROZDZIAŁ III  
ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

§ 5

1. Złożona Reklamacja jest rozpatrywana niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Reklamacji od Klienta. Reklamacja jest rozpatrywana w sposób zapewniający wydanie niezależnego i obiektywnego rozstrzygnięcia zastrzeżenia w niej zawartego.

2. Do czasu rozpatrywania Reklamacji nie wlicza się czasu uzyskania od Klienta wyjaśnień lub dokumentów określonych w § 3 ust. 3 niniejszego Regulaminu. Jeśli braki niezbędne do rozpatrzenia reklamacji nie zostaną uzupełnione w ciągu 14 dni od doręczenia

Klientowi pisemnego (e-mailowego) wezwania do ich uzupełnienia, Reklamacja podlega odrzuceniu.

3. Machala Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do weryfikacji zgłoszonej reklamacji osobiście w miejscu, gdzie wystąpiły czynniki wywołujące uszkodzenie produktu objętego gwarancją. Powyższe czynności mogą być wykonane również przy pomocy osób trzecich, za które Machala Sp. z o.o. będzie odpowiadała jak za czynności własne.

4. Gwarancja nie obejmuje:

a) uszkodzeń mechanicznych,

b) ingerencji lub uszkodzeń powstałych wskutek działania Klienta lub osób trzecich (np. zalanie płynami, rozcięcie nożem, naprawa dokonana przez osobę inną niż wskazana przez Machala Sp. z o.o.),

c) uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania, nieodpowiedniej konserwacji i magazynowania.

5. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w rzeczy sprzedanej.

## ROZDZIAŁ IV

### SPOSOBY UDZIELANIA ODPOWIEDZI NA REKLAMACJE

#### § 6

1. Odpowiedź na Reklamację powinna zostać udzielona w formie pisemnej i wysyłana do Klienta za pośrednictwem poczty tradycyjnej lub poczty e-mail.

2. Odpowiedź na Reklamację powinna zawierać:

1) uzasadnienie faktyczne i prawne – chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów, albo Reklamacja zostanie uznana w całości;

2) informację na temat zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy lub innego wiążącego wzorca i/lub stosownych przepisów prawa, chyba, że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów albo Reklamacja zostanie uznana w całości;

3) wskazanie osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej imienia i nazwiska bądź pieczętki firmowej.

3. Reklamacja podlega odrzuceniu, jeśli zawiera braki uniemożliwiające jej rozpatrzenie, mimo pisemnego (e-mailowego) wezwania do ich uzupełnienia albo gdy Klient nie udostępni Machala Sp. z o.o. towaru do weryfikacji uszkodzeń.

4. W przypadku stwierdzenia okoliczności określonych w § 5 ust. 4 niniejszego Regulaminu, Reklamacja będzie rozpatrzona negatywnie.

5. W przypadku uznania Reklamacji w całości na skutek żądania wymiany towaru na wolny od wad i/lub usterek, Machala Sp. z o.o. ustala z Klientem pisemnie lub za pośrednictwem e-mail termin wymiany towaru, nie dłuższy niż 14 dni od dnia dostarczenia towaru do Machala Sp. z o.o. W przypadku ustaleń ustnych w drodze rozmowy telefonicznej Machala Sp. z o.o. potwierdza z Klientem pisemnie lub za pośrednictwem e-mail termin wymiany towaru. Nieustalenie terminu wymiany towaru wolnego od wad spowoduje jego przesłanie na adres wskazany w Reklamacji w terminie

14 dni od dnia dostarczenia Reklamacji. W przypadku naprawy Machala Sp. z o.o. określa termin i sposób realizacji uprawnienia Klienta. Termin na naprawę nie może być dłuższy aniżeli 14 dni od dnia dostarczenia zgłoszenia reklamacyjnego wraz z uszkodzonym produktem do Machala Sp. z o.o.

## ROZDZIAŁ V ZMIANA REGULAMINU REKLAMACJI

### § 7

1. Machala Sp. z o. o. może dokonywać zmian niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn.
2. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - a) wprowadzenie nowych lub zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez Machala Sp. z o.o.;
  - b) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów nadzoru i administracji publicznej, wpływającej na postanowienia niniejszego Regulaminu;
  - c) zmiany w zakresie usług świadczonych przez Machala Sp. z o.o. na podstawie Umowy i niniejszego Regulaminu wpływająca na postanowienia niniejszego Regulaminu oraz zmianę oferty Machala Sp. z o. o.;

## ROZDZIAŁ VI INNE POSTANOWIENIA

### § 8

1. W przypadku rozpatrzenia Reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do Machala Sp. z o. o. o ponowne jej rozpatrzenie w terminie 14 dni od daty doręczenia odpowiedzi na Reklamacje. Przepisy Regulaminu dotyczące rozpatrzenia reklamacji stosuje się odpowiednio.
2. W przypadku sporu powstałego między Klientem a Machala Sp. z o. o Strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. W przypadku niemożności uzyskania polubownego, pozasądowego rozstrzygnięcia sporu zgodnie z ust. 2, Klient ma prawo zwrócić się o pomoc do Organizacji konsumenckich (Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta).
4. Wszelkie spory nierozwiązane w drodze polubownej, mogą być również rozstrzygane przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny w Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
6. Uprawnienia z gwarancji określone w niniejszym Regulaminie nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień Klienta wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej
7. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
8. Machala Sp. z o. o. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Szybkiej 2-10 50-421 Wrocław,

wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000234893 posiadająca NIP: 8992537999 jest administratorem danych osobowych Klientów, którzy zgłosili reklamacje. Machala Sp. z o. o. przykłada szczególną wagę do ochrony prywatności Klientów. Spółka z należytą starannością dobiera i stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych. W szczególności zabezpiecza dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, jak również przed ich przetwarzaniem z naruszeniem obowiązujących przepisów prawa. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda Klienta, jak również ustawowe upoważnienie do przetwarzania danych niezbędnych w celu realizacji umowy zawartej pomiędzy Machala sp. z o.o. a Klientem. Podanie jakichkolwiek danych osobowych jest dobrowolne. Dane podawane przez Klienta są wykorzystywane do celów księgowych, do kontaktowania się z Klientem w ramach realizacji procedury reklamacyjnej oraz do innych czynności związanych z wykonywaniem umowy. Dane Klientów mogą być udostępniane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Machala sp. z o.o. zapewnia Klientom możliwość usunięcia danych osobowych ze zbioru danych w przypadku odstąpienia od umowy a także w innych przypadkach, jeśli wynika to z obowiązujących przepisów prawa. Machala sp. z o.o. może odmówić usunięcia danych Klienta jeśli prawo do odmowy wynika z przepisów prawa.