

REGULAMIN REKLAMACJI TOWARU
SPRZEDANEGO PRZEZ ALUMSTER POLSKA SP. Z O.O.

§ 1. W razie rzeczywistej wadliwości towaru zostanie on wymieniony przez Alumaster Polska Sp. z o.o. ("sprzedawca") na towar pełnowartościowy.

§ 2. Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy bezpośrednio po otrzymaniu towaru, w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju lub nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie. O wystąpieniu wady Kupujący musi zawiadomić Alumaster Polska Sp. z o.o. w terminie do 7 dni od daty otrzymania towaru. Przekroczenie tego terminu spowoduje utratę uprawnień Kupującego.

§ 3. Z zastrzeżeniem postanowień ujętych w § 4 sprzedawca rozpatruje zgłoszoną sprawę niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 21 dni kalendarzowych od dnia otrzymania zgłoszenia wady/Reklamacji.

§ 4. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie lub lokalnie jednostek organizacyjnych Alumaster Polska Sp. z o.o. lub gdy istnieje konieczność:

- 1) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich, w szczególności od producenta wyrobu lub firmy logistycznej
- 2) uzyskania dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów, w tym danych technicznych,
- 3) dokonania weryfikacji lub pozyskania szczegółowych danych, względnie przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego, np. oględzin,
- 4) przekazania Zgłoszenia do podmiotu zewnętrznego, powiązanego z produktem,

dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji, w każdym wypadku jednak nie dłużej niż 45 dni kalendarzowych.

§ 5. W sytuacji opisanej w § 4 Kupujący jest informowany, przed upływem 21-dniowego terminu rozpatrywania sprawy, o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji oraz o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 45 dni, a także o zagadnieniach, które mają zostać ustalone podczas wydłużonego terminu.

§ 6. Kupujący zobowiązany jest dostarczyć do sprzedawcy zareklamowany towar oraz wszystkie niezbędne dodatkowe dane do rozstrzygnięcia reklamacji, w terminie do 7 dni kalendarzowych, od momentu wysłania prośby przez przedstawiciela Alumaster Polska Sp. z o.o. Brak informacji zwrotnej w terminie 7 dni może wydłużyć czas rozpatrywania zgłoszenia/Reklamacji, określonego w §3 lub spowodować odrzucenie roszczeń Kupującego.

§ 7. Proces reklamacyjny przewiduje, co do zasady, wymianę towaru wadliwego na nowy, niewadliwy towar, w zakresie objętym procesem reklamacji, bądź inny towar do kwoty towaru reklamowanego, względnie droższy towar za dopłatą różnicy, za uzgodnioną dopłatą Kupującego. W sytuacji uwarunkowanej względami technicznymi lub logistycznymi (np. brak dostępności towaru) dopuszcza się zwrot pieniędzy za towar będący przedmiotem reklamacji lub naprawę (jeżeli będzie to możliwe).

§ 8. Sposób załatwienia reklamacji zależy od możliwości (np. dostępność towaru) i uznania Alumaster Polska Sp. z o.o., chyba że strony postanowią inaczej.

§ 9. Jeżeli doszłoby do zwrotu pieniędzy za wadliwy towar Kupujący otrzyma kwotę równą zapłaconej za wadliwy towar, niezależnie od tego czy cena towaru od dnia zakupu wzrosła czy też zmalała.

§ 10. O rozpatrzeniu reklamacji Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną na podany w zgłoszeniu adres e-mail. W sprawach reklamacji strony akceptują formułę komunikacji poprzez pocztę elektroniczną.

§ 11. Reklamacjom nie podlegają:

- 1) wady wywołane nieprawidłowym montażem lub nieprawidłową eksploatacją,
- 2) wady wywołane nieprawidłowym przechowywaniem towaru (..)
- 3) uszkodzenia mechaniczne towaru
- 4) wady powstałe podczas transportu za które odpowiada przewoźnik (o ile nie zostanie spisany protokół szkody)

§ 12. Reklamację należy zgłaszać na formularzu reklamacyjnym dostępnym na stronie www.alumaster.pl oraz na platformie B2B.

§ 13. Towar w celu złożenia reklamacji powinien zostać dostarczony bezpośrednio do Alumaster Polska Sp. z o.o. na adres: 87-100 Toruń, ul. Towarowa 7, chyba że strony postanowią inaczej. Sprzedawca zobowiązuje się odebrać reklamowany towar z siedziby firmy składającej reklamację mieszczącej się na terenie Rzeczypospolitej.

§ 14. Dokonanie przez Kupującego zgłoszenia reklamacji jest równoznaczne z akceptacją przez Kupującego niniejszego Regulaminu.