

PROCEDURA REKLAMACJI

1. DEFINICJE

- 1.1. **Sprzedawca** – GTV Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Pruszkowie, ul. Przejazdowa 21, 05-800 Pruszków, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem 0000564747; NIP: 5342505912;
- 1.2. **Kupujący** – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osoba fizyczna, prowadzące działalność gospodarczą, nabywająca Towar od Sprzedawcy;
- 1.3. **Dalszy Kupujący** - osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osoba fizyczna, prowadzące działalność gospodarczą, nabywająca Towar od Kupującego;
- 1.4. **Opiekun Rynku** – osoba fizyczna odpowiedzialna ze strony Sprzedawcy za kontakty z Kupującym posiadającym siedzibę lub prowadzącym działalność gospodarczą poza terytorium Polski;
- 1.5. **Towar** – rzeczy oznaczone co do gatunku, których importerem i sprzedawcą na terytorium Polski jest Sprzedawca;
- 1.6. **Wada Towaru** – istotne Wady Jawne, Wady Ukryte i Wady Prawne Towaru w rozumieniu niniejszej Procedury;
- 1.7. **Wada Jawna** – wada fizyczna Towaru w rozumieniu kodeksu cywilnego, możliwa do rozpoznania w momencie wydania Towaru Kupującemu;
- 1.8. **Wada Ukryta** – wada fizyczna Towaru w rozumieniu kodeksu cywilnego, powstała przed wydaniem Towaru Kupującemu, która ujawniła się w okresie późniejszym;
- 1.9. **Wada Prawna** – wada prawna w rozumieniu kodeksu cywilnego;
- 1.10. **Niezgodności Ilościowe** – wydanie Towaru w ilości mniejszej lub większej niż wynikająca z faktury wystawionej przez Sprzedawcę;
- 1.11. **Procedura** – niniejsza procedura reklamacji, zawierająca zasady rozpoznawania reklamacji na podstawie przepisów o rękojmi.
- 1.12. **Przewoźnik** – osoba fizyczna lub prawna, będąca przedsiębiorcą, która w zakresie działalności swego przedsiębiorstwa zobowiązała się do odpłatnego przewiezienia Towaru Sprzedawcy.

2. ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

- 2.1. Reklamacja może dotyczyć Wady Towaru lub Niezgodności Ilościowych.
- 2.2. Do zgłoszenia reklamacji uprawniony jest Kupujący. Sprzedawca nie ma obowiązku odniesienia się do reklamacji zgłoszonej przez Dalszego Kupującego.
- 2.3. Zgłoszenie reklamacji Kupujący wysyła drogą elektroniczną na adres Biura Obsługi Klienta -działu reklamacji: reklamacje@gtv.com.pl. Kupujący posiadający siedzibę poza terytorium Rzeczypospolitej Polski zgłasza reklamację za pośrednictwem Opiekuna Rynku.
- 2.4. Zgłoszenie reklamacji następuje na formularzu protokołu reklamacyjnego, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej Procedury. Reklamacje zgłaszane w innej formie będą pozostawiane bez rozpatrzenia.
- 2.5. Kupujący ma obowiązek precyzyjnie opisać na czym w jego ocenie polega Wada Towaru, tak aby rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę mogło nastąpić bez zbędnej zwłoki spowodowanej koniecznością ustalenia przyczyn reklamacji i oczekiwań Kupującego. Kupujący zobowiązany jest do przedstawienia uzasadnienia opisu zgłaszanej Wady Towaru, w szczególności jeżeli twierdzi, że Towar nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia. Kupujący jest zobowiązany udzielić szczegółowych dodatkowych informacji dotyczących Towaru na żądanie Sprzedawcy.
- 2.6. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych reklamowanego Towaru, Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany dostarczyć Sprzedawcy kompletny Towar, który w jego ocenie posiada wady jakościowe.
- 2.7. Jeżeli Sprzedawca uzna, że rozpatrzenie reklamacji wymaga zbadania Towaru u Kupującego, Kupujący poniesienie koszty dojazdu przedstawiciela Sprzedawcy do miejsca badania.

3. ZAŁATWIENIE REKLAMACJI

- 3.1. Jeżeli zgłoszenie reklamacji jest kompletne i nastąpiło zgodnie z niniejszą Procedurą, w szczególności zgodnie z pkt. 2 Procedury, Sprzedawca w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia wpłynięcia zgłoszenia reklamacji podejmuje decyzję co do sposobu jej załatwienia i powiadamia o niej Kupującego.
- 3.2. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych lub zbadania Towaru u Kupującego, Sprzedawca powinien podjąć decyzję co do sposobu załatwienia

- reklamacji w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym otrzymał reklamowany Towar lub dokonał zbadania Towaru u Kupującego.
- 3.3. Kupujący w protokole reklamacyjnym wskazuje oczekiwany przez niego sposób realizacji reklamacji wybierających z poniższych:
 - 3.3.1. usunięcie Wady Towaru,
 - 3.3.2. wymiana Towaru na pozbawiony Wady,
 - 3.3.3. obniżenie ceny Towaru,
 - 3.3.4. zwrot ceny sprzedaży Towaru.
 - 3.4. O sposobie realizacji reklamacji decyduje Sprzedawca, a Kupujący nie ma prawa sprzeciwić się decyzji Sprzedawcy. W szczególności wybór przez Kupującego jednego z żądań nie wyklucza możliwości załatwienia reklamacji przez Sprzedawcę przy wykorzystaniu sposobu niewskazanego przez Kupującego.
 - 3.5. Jeżeli Sprzedawca uznając reklamację zdecydował o usunięciu Wady Towaru i pomimo podjętej próby naprawy, Wada występuje nadal – Kupujący wskazuje swoje oczekiwanie co do sposobu skutecznego załatwienia reklamacji, a Sprzedawca decyduje o wymianie Towaru na pozbawiony Wady, o obniżeniu ceny Towaru albo o zwrocie ceny sprzedaży Towaru. Jeśli wymieniony Towar ma Wadę Sprzedawca może zdecydować o obniżeniu ceny Towaru albo o zwrocie ceny sprzedaży Towaru.
 - 3.6. Jeżeli Sprzedawca uznając reklamację zdecydował o wymianie Towaru na pozbawiony Wady i wymieniony Towar również ma Wadę – Kupujący wskazuje swoje oczekiwanie co do sposobu skutecznego załatwienia reklamacji, a Sprzedawca decyduje o usunięciu Wady Towaru, obniżeniu ceny Towaru albo zwrocie ceny sprzedaży Towaru. Jeżeli pomimo podjętej próby naprawy wymienionego Towaru Wada występuje nadal, Sprzedawca może zdecydować o obniżeniu ceny albo o zwrocie ceny sprzedaży Towaru.
 - 3.7. Jeżeli Sprzedawca na jakimkolwiek etapie rozpoznawania reklamacji decyduje o obniżeniu ceny albo o zwrocie ceny sprzedaży Towaru – postępowanie reklamacyjne uznaje się za skutecznie zakończone.
 - 3.8. Jeżeli Sprzedawca zdecydował o zwrocie ceny sprzedaży Towaru albo o wymianie Towaru na pozbawiony Wady, Kupujący konsultuje sposób zwrotu wadliwego Towaru z Biurem Obsługi Klienta – działem reklamacji. Sprzedawca nie przyjmie Towaru odesłanego bez uprzedniej konsultacji. Sprzedawca przyjmie jedynie Towar kompletny.
 - 3.9. W przypadku Niezgodności Ilościowych Kupujący może w drodze reklamacji żądać wydania mu brakującej części Towaru lub odebrania od niego Towaru w ilości

przekraczającej zamówienie. Żądanie w tym zakresie Kupujący zobowiązany jest wnieść w terminie 5 dni od dnia dostarczenia mu Towaru.

4. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

- 4.1. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Kupujący w chwili wydania mu Towaru o Wadzie wiedział.
- 4.2. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za Wady, które powstały po wydaniu Towaru Kupującemu, chyba że Wada wynikała z przyczyny tkwiącej uprzednio w Towarze.
- 4.3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za Wady Jawne ani Wady Ukryte także w razie nieprawidłowego zamontowania i uruchomienia Towaru, jeżeli czynności te nie zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo czynności te zostały wykonane przez Kupującego, jeśli Kupujący postąpił niezgodnie z zaleceniami lub wskazówkami wyrażonymi w instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.
- 4.4. Kupujący ma obowiązek niezwłocznego zbadania Towaru po jego odbiorze w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i powiadomienia Sprzedawcy o istniejących Wadach. Niepowiadomienie Sprzedawcy o istniejącej Wadzie Towaru w terminie maksymalnie 14 dni od dnia odbioru Towaru przez Kupującego lub w przypadku Wad Ukrytych – w terminie maksymalnie 14 dni od dnia wykrycia Wady Ukrytej, powoduje wygaśnięcie wszelkich uprawnień lub roszczeń Kupującego z tytułu rękojmi. Powyższy termin zostaje zachowany, jeżeli przed jego upływem Kupujący wyśle do Sprzedawcy zawiadomienie o wadzie.
- 4.5. Bez uszczerbku dla obowiązków Kupującego wynikających z punktu 4.4. powyżej, Kupujący, pod rygorem utraty roszczeń wobec Sprzedawcy wynikających z niniejszego punktu, ma obowiązek w obecności przedstawiciela Przewoźnika zbadania Towaru przed jego odbiorem. W razie ubytków lub uszkodzeń dających zauważyć się z zewnątrz Kupujący sporządza w obecności przedstawiciela Przewoźnika stosowny protokół szkód lub odnotowuje to w liście przewozowym (bez względu na jego formę). W protokole należy wskazać zauważone uszkodzenia, naruszenie integralności opakowania, nieuprawniony dostęp do Towaru, niezgodności ilościowe Towaru oraz inne zastrzeżenia.
- 4.6. Uprawnienia lub roszczenia z tytułu rękojmi za Wady Jawne i Ukryte wygasają po upływie 2 lat od dnia, w którym Towar został wydany Kupującemu. Uprawnienia lub roszczenia z tytułu rękojmi za Wady Prawne wygasają po upływie roku od dnia, w którym Kupujący dowiedział się o Wadzie Prawnej.