

**OGÓLNE WARUNKI
ROZPATRYWANIA REKLAMACJI ZŁOŻONYCH PRZEZ KLIENTA
(INNEGO NIŻ KONSUMENT)**

I. Definicje wyrażeń użytych w Ogólnych Warunkach Rozpatrywania Reklamacji Złożonych przez Klienta (innego niż konsument)

1. OWR – niniejszy dokument, tj. Ogólne Warunki Rozpatrywania Reklamacji Złożonych przez Klienta (innego niż konsument);
2. Idesin – sprzedawca, tj. Idesin M. Siwek Sp. jawna z siedzibą w Kielcach, przy ul. Batalionów Chłopskich 91A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000434764, NIP: 959 – 194 – 96 – 27, REGON: 260635257;
3. Klient – osoba prawna, jednostka organizacyjna, której przepisy prawa przyznają zdolność prawną, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która w ramach prowadzonej działalności gospodarczej nabyła Produkty zawierając umowę bezpośrednio związaną z działalnością gospodarczą, a zawarta umowa ma charakter zawodowy ze względu na przedmiot wykonywanej działalności gospodarczej;
4. Produkt – towar będący w ofercie Idesin;
5. Próbką – część Produktu o wymiarach nie mniejszych niż 0,5 mb, która umożliwia ocenę jego cech i właściwości, tj. higienicznie czysta, umożliwiająca przeprowadzenie badań, będąca wolna od wpływu czynników zewnętrznych takich jak np. detergenty, wydzieliny, inne substancje brudzące itp.,
6. Rękojmia – ustawowa odpowiedzialność Idesin za wady Produktu, uregulowana w art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego;
7. Wada Fizyczna – niezgodność Produktu z umową, w szczególności, gdy Produkt: I) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia; II) nie ma właściwości, o których istnieniu Klient został zapewniony przez Idesin, w tym przedstawiając próbkę lub wzór; III) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Idesin przy zawarciu umowy, a Idesin nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia Produktu; IV) Produkt został Klientowi wydany w stanie niepełnym.

II. Zasady odpowiedzialności Idesin

1. Idesin ponosi ustawową odpowiedzialność wobec Klienta, z tytułu Rękojmi na zasadach uregulowanych w art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego, jeśli sprzedany Produkt posiada Wadę Fizyczną.
2. Idesin odpowiada z tytułu Rękojmi, jeżeli Wada Fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od daty wydania Produktu Klientowi.
3. W momencie wydania Produktu Klientowi, przechodzi na Klienta wszelkie niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia Produktu. Klient jest zobowiązany do zbadania Produktu w chwili jego odbioru pod względem ilościowym, zgodności z umową oraz pod kątem istnienia ewentualnych Wad Fizycznych.
4. Idesin nie ponosi odpowiedzialności z tytułu Rękojmi, jeżeli Klient w chwili zawarcia umowy wiedział o istnieniu Wady Fizycznej.
5. Idesin jest odpowiedzialny z tytułu Rękojmi za Wady Fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w Produkcie w chwili wydania Produktu.

III. Rozpatrywanie zgłoszeń reklamacyjnych

1. Podmiotem uprawnionym do zgłaszania reklamacji jest Klient, który na skutek zawarcia umowy sprzedaży nabył od Idesin Produkt. Jeżeli wykrycie Wady Fizycznej nastąpi przez kupującego niebędącego Klientem Idesin, zgłoszenie reklamacyjne powinno zostać złożone

przez Klienta, który zawarł umowę sprzedaży z Idesin, a następnie sprzedał Produkt innemu kupującemu.

2. Skuteczne złożenie reklamacji oznacza wysłanie zgłoszenia na adres poczty elektronicznej: reklamacje@idesin.pl.
3. W przypadku wykrycia Wady Fizycznej na podstawie Rękojmi Klient może:
 - a) żądać naprawy wadliwego Produktu,
 - b) żądać wymiany Produktu na nowy, wolny od wad,
 - c) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny Produktu wadliwego z zastrzeżeniem, że obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady,
 - d) złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jednakże pod warunkiem że Wada Fizyczna jest istotna.
4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno być złożone na formularzu stanowiącym Załącznik nr 1. Skutecznie złożona reklamacja musi zawierać:
 - a) dane identyfikujące zgłaszającego, w tym dane kontaktowe;
 - b) opis Wady Fizycznej;
 - c) wskazanie reklamowanego Produktu w sposób umożliwiający jego identyfikację;
 - d) datę odbioru Produktu;
 - e) nr faktury zakupu lub zamówienia;
 - f) dokumentację fotograficzną uwidaczniającą Wadę Fizyczną;
 - g) żądanie Klienta, zgodnie z pkt III ust. 3 OWR.
5. Idesin rozpozna zgłoszenie reklamacyjne zgodnie z obowiązującymi przepisami o Rękojmi, w szczególności na podstawie art. 560 § 1 Kodeksu Cywilnego. Oznacza to, że w przypadku złożenia przez Klienta oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny, Idesin ma prawo, jeżeli jest to możliwe niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, dokonać naprawy Produktu wadliwego lub wymiany na Produkt wolny od wad.
6. Idesin rozpatrzy reklamację niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, jednak nie później niż w terminie 30 dni od skutecznego złożenia reklamacji. Termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, jeżeli w celu rzetelnego rozpoznania zgłoszenia konieczne będzie dostarczenie Próbki i wykonanie stosownych badań. O wydłużeniu czasu rozpatrywania reklamacji Idesin poinformuje Klienta.
7. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe z przyczyn obiektywnych, na podstawie dostarczonej przez Klienta dokumentacji, Idesin wezwie Klienta do przekazania dodatkowych informacji lub dodatkowej dokumentacji w terminie 3 dni od daty doręczenia wezwania. Nieprzekazanie dodatkowych danych, o których mowa w zdaniu poprzednim we wskazanym terminie skutkować będzie pozostawieniem reklamacji bez rozpoznania, co nie wywołuje negatywnych skutków dla Idesin.
8. Rozpoznanie zgłoszenia może wymagać dostarczenia przez Klienta wadliwego Produktu w całości lub Próbki. Jeżeli taka konieczność nastąpi, Idesin wezwie Klienta i wyznaczy mu termin, nie krótszy niż 5 dni na dostarczenie Produktu lub Próbki.
9. Klient dostarczy Produkt lub Próbkę na własny koszt i ryzyko.
10. Każde zgłoszenie reklamacyjne jest rozpatrywane indywidualnie, w oparciu o dostarczoną dokumentację w danej sprawie reklamacyjnej.
11. W sytuacji, gdy reklamacja nie została uznana za zasadną, a Klient dostarczył reklamowany Produkt do Idesin, Klient jest obowiązany na własny koszt i ryzyko odebrać Produkt w terminie 7 dni od daty otrzymania decyzji o negatywnym sposobie rozpatrzenia reklamacji.

IV. Postanowienia końcowe

1. Zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji określone w niniejszych OWR w żaden sposób nie ograniczają prawa Klienta do wystąpienia z roszczeniem do właściwego sądu powszechnego.
2. Administratorem danych osobowych Klientów będących osobami fizycznymi jest Idesin. Dane osobowe Klientów będących osobami fizycznymi są zbierane i przetwarzane przez

administratora danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w celu związanym z rozpatrywaniem reklamacji, wystawianiem ewentualnych dokumentów księgowych i sprawozdawczością finansową związaną ze składanymi reklamacjami. Dane, mogą być udostępniane następującym podmiotom: firmom informatycznym - operatorom systemów informatycznych, biurom rachunkowym prowadzącym obsługę księgową, podmiotom prowadzącym obsługę prawną w związku ze zgłoszonymi roszczeniami w ramach procesu reklamacyjnego. Dane nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy lub do organizacji międzynarodowej, jak również nie będą objęte zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, w tym profilowaniem. Dane będą przetwarzane przez okres 6 lat od momentu złożenia reklamacji. Klient będący osobą fizyczną posiada prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przeniesienia danych. Klient może wnieść skargę do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Rozpatrywania Reklamacji Złożonych przez Klienta (innego niż konsument)

Formularz zgłoszenia reklamacji

Zgłoszenie reklamacyjne nr

z dnia

Sprzedawca:	Idesin M. Siwek Sp. jawna z siedzibą w Kielcach, przy ul. Batalionów Chłopskich 91A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000434764, NIP: 9591949627, REGON: 260635257
Zgłaszający:	
Adres:	
Osoba do kontaktu:	Imię i nazwisko: Tel. e-mail:
Reklamowany produkt (nazwa, dane identyfikujące)	
Data odbioru Produktu	
Nr faktury zakupu lub zamówienia	
Opis Wady Fizycznej	
Żądanie reklamacyjne	
Data stwierdzenia wady	
Załączniki	

Administratorem danych osobowych Klientów będących osobami fizycznymi jest Idesin. Dane osobowe Klientów będących osobami fizycznymi są zbierane i przetwarzane przez administratora danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w celu związanym z rozpatrywaniem reklamacji, wystawianiem ewentualnych dokumentów księgowych i sprawozdawczością finansową związaną ze składanymi reklamacjami. Dane, mogą być udostępniane następującym podmiotom: firmom informatycznym - operatorom systemów informatycznych, biurom rachunkowym prowadzącym obsługę księgową, podmiotom prowadzącym obsługę prawną w związku ze zgłoszonymi roszczeniami w ramach procesu reklamacyjnego. Dane nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy lub do organizacji międzynarodowej, jak również nie będą objęte zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, w tym profilowaniem. Dane będą przetwarzane przez okres 6 lat od momentu złożenia reklamacji. Klient będący osobą fizyczną posiada prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a także prawo do przeniesienia danych. Klient może wnieść skargę do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

Wypełnia Idesin:

Sposób rozpatrzenia reklamacji:

.....
.....