

Załącznik nr 3 – Procedura rozpatrywania reklamacji

1. Niniejsza Procedura rozpatrywania reklamacji - w odniesieniu do wad towaru - nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z gwarancji jakości udzielonej przez Producenta (Producent).
2. Niniejsza procedura reklamacyjna ma zastosowanie wyłącznie do Zamawiających będących konsumentami i wyłącznie w zakresie roszczeń z tytułu rękojmi.
3. Zgłoszenia reklamacyjne mogą być składane w dowolnej formie i powinno zawierać:
 - Imię i nazwisko Zamawiającego,
 - Adres miejsca zamontowania Przedmiotu umowy
 - Numer telefonu
 - Adres mailowy
 - Numer umowy sprzedaży lub produkcyjny
 - Opis wady wraz z dokumentacją zdjęciową

Wykonawca nie jest związany wskazanymi przez Zamawiającego oczekiwaniami reklamacyjnymi, jeżeli wybrany przez Zamawiającego sposób doprowadzenia Przedmiotu umowy do zgodności z Umową jest niemożliwy, albo w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Wykonawcę wymagałby nadmiernych kosztów.

4. Zgłoszenia reklamacyjne mogą być zgłaszane:
 - w przypadku zgłoszeń reklamacyjnych składanych za pośrednictwem poczty elektronicznej – na adres e-mail: reklamacje@locuss.pl,
 - w przypadku zgłoszenia telefonicznego pod nr 22 4943444 w dni robocze, w godzinach pracy biura
 - w przypadku zgłoszeń reklamacyjnych składanych na piśmie - na adres: LOCUSS, 04-501 Warszawa, ul. Płowiecka 42,
 - w przypadku zgłoszeń reklamacyjnych składanych na formularzu reklamacyjnym - osobiście w wybranym salonie sprzedaży LOCUSS.
5. W przypadku stwierdzenia wad Przedmiotu umowy, których Zamawiający nie wykrył przy odbiorze Przedmiotu umowy lub które wynikły później z przyczyn dotyczących Przedmiotu umowy, wady takie powinny być zgłoszone stosownie do zasad przewidzianych w niniejszej Procedurze rozpatrywania reklamacji i zgodnie wytycznymi jakościowymi Producenta stolarki-dostępne w salonie sprzedaży.
6. Zgłoszenia reklamacyjne będą rozpatrywane przez Wykonawcę w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego, tj. w tym terminie Wykonawca wypowie się na piśmie czy reklamację uwzględni czy nie uwzględni. Realizacja przez Wykonawcę ewentualnych roszczeń reklamacyjnych zgłoszonych przez Zamawiającego nastąpi w terminie 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego od Wykonawcy informacji w przedmiocie oceny i ewentualnego uwzględnienia reklamacji. W szczególnie uzasadnionych przypadkach niezawinionych przez Wykonawcę, takich jak konieczność sprowadzenia elementów zamiennych, wysyłka wadliwego elementu do specjalistycznego serwisu lub producenta tego elementu, przestoje lub duże obciążenie mocy produkcyjnych u Producenta, czas realizacji roszczeń reklamacyjnych może ulec przedłużeniu o okres występowania powyższych trudności.
7. Na żądanie Wykonawcy, Zamawiający udostępni niezwłocznie Wykonawcy reklamowany Przedmiot umowy w miejscu, w którym Przedmiot umowy się znajduje lub w miarę możliwości wykona zdjęcia reklamowanego Przedmiotu umowy i stwierdzonych wad, które to zdjęcia następnie przekaże do Wykonawcy. Podjęcie przez Wykonawcę czynności lub działań mających na celu zbadanie Przedmiotu umowy i ocenę zasadności zgłoszenia reklamacyjnego nie stanowi uznania reklamacji ani roszczeń Zamawiającego i nie wyklucza możliwości podniesienia przez Wykonawcę zarzutu przedawnienia roszczenia Zamawiającego lub nieuwzględnienia reklamacji.

8. W przypadku uwzględnienia reklamacji Wykonawca niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie wskazanym w pkt. 8 powyżej, doprowadzi Przedmiot umowy do zgodności z Umową na zasadach wskazanych w art. 556 - 576 Kodeksu cywilnego oraz z uwzględnieniem sposobu doprowadzenia Przedmiotu umowy do zgodności z Umową wskazanego przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że:
 - a. Wykonawca nie będzie związany złożonym przez Zamawiającego oświadczeniem o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, jeśli niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Zamawiającego wymieni wadliwy Przedmiot umowy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez Zamawiającego albo Zamawiający nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady,
 - b. w przypadku wskazanym w pkt. a powyżej, Wykonawca nie będzie związany wskazanym przez Zamawiającego żądaniem usunięcia wady albo wymianą Przedmiotu umowy na wolny od wad, jeśli doprowadzenie Przedmiotu umowy do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Zamawiającego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Wykonawcę,
 - c. Zamawiający nie może odstąpić od Umowy, jeżeli wada jest nieistotna,
 - d. Wykonawca nie będzie związany wskazanym przez Zamawiającego żądaniem usunięcia wady albo wymianą Przedmiotu umowy na wolny od wad, jeśli doprowadzenie Przedmiotu umowy do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Zamawiającego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową wymagałoby nadmiernych kosztów.
9. Warunkiem koniecznym do wykonania reklamacji jest przygotowanie przez Zamawiającego swobodnego dostępu do Przedmiotu umowy. Okucia okienne (drzwiowe) powinny być czyste, wolne od zabrudzeń. W przypadku nie przygotowania miejsca do wykonania reklamacji Wykonawca ma prawo odmówić wykonania reklamacji i obciążyć Zamawiającego jednorazowym kosztem w wysokości 400zł.
10. Towary lub elementy wymienione w związku z naprawą/wymianą wadliwego Przedmiotu umowy stają się własnością Wykonawcy.
11. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Zamawiającego do wstrzymania zapłaty za Przedmiot umowy bądź za jego część.
12. Okres odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu rękojmi wynosi 2 lata od dnia odbioru Przedmiotu umowy przez Zamawiającego.
13. Niniejsza procedura reklamacyjna znajduje odpowiednie zastosowanie w przypadku wad montażu.
14. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Procedurze rozpatrywania reklamacji stosuje się przepisy polskiego Kodeksu cywilnego.
15. Wykonawca oświadcza, iż wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu rozwiązywania sporów w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie zostanie rozwiązany w ramach postępowania reklamacyjnego. Podmiotem uprawnionym właściwym dla Wykonawcy w zakresie pozasądowego postępowania rozwiązywania sporów jest platforma internetowa, adres [www https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL).