



## Regulamin reklamacji/zwrotu Grupa Weba Sp. z o.o.

Dokładamy wszelkich starań, aby wyroby naszej produkcji były najwyższej jakości oraz wolne od wad. Przedstawiamy Państwu Regulamin na wypadek ewentualnych reklamacji i zwrotów, mającą na celu usprawnienie procesu ich obsługi.

### **1. Gwarancja**

#### **1.1 Zasady ogólne**

W zależności od kategorii Przedmiotu Sprzedaży rozróżniamy uprawnienia wynikające z gwarancji jak niżej:

- a) Wyroby własne Grupy Weba, ale inne niż zespoły gazowe na przyłączy, stacje i punkty gazowe – termin gwarancji to 36 miesięcy od daty zakupu Przedmiotu Sprzedaży,
- b) Towary handlowe dystrybuowane przez Grupę Weba – termin gwarancji zgodnie z kartą gwarancyjną każdego z producentów,
- c) Zespoły gazowe na przyłączy, stacje i punkty gazowe – termin gwarancji to 36 miesięcy od daty zakupu Przedmiotu Sprzedaży, ale z wyłączeniem wyposażenia zespołów gazowych takiego jak: reduktory, gazomierze, zawory wydmuchowe, przetworniki ciśnienia, korektory, telemetria i inne urządzenia elektroniczne. Wyposażenie to podlega gwarancji na zasadach określonych przez ich producentów.

1.2 Grupa Weba ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji jakości za każdy Przedmiot Sprzedaży wyprodukowany przez Weba. Każdy Przedmiot Sprzedaży jest oznaczony naklejką z zaznaczeniem w szczególności: producenta, nazwy, indeksu i numeru partii wyrobu. Oryginalna nalepka posiada kolorowy logotyp Weba.

1.3 Gwarancja Grupy Weba nie obejmuje wyglądu zewnętrznego przedmiotu sprzedaży, a jedynie pełnioną przez wyrób funkcję szczelnego przesyłu gazu i bezpieczeństwa instalacji. W przypadku skrzynek gazowych wyprodukowanych przez Weba, gwarancja Weba obejmuje perforację rdzą obudowy.

1.4 Gwarancja nie obejmuje wszelkich uszkodzeń mechanicznych, w szczególności spowodowanych przez nieprawidłowo wykonaną próbę szczelności, nieprawidłowy montaż, nieprawidłowe zabezpieczenie w transporcie lub magazynowanie, osiadanie gruntów i budynków oraz naprężenia instalacji.

1.5 Zamawiający traci uprawnienia z tytułu gwarancji na skutek nieautoryzowanej przez Weba ingerencji w Przedmiot Sprzedaży, w szczególności przeróbek w Przedmiocie Sprzedaży lub demontażu elementów składowych Przedmiotu Sprzedaży.

1.6 Zamawiający traci uprawnienia z tytułu gwarancji za wady fizyczne Przedmiotu Sprzedaży, jeżeli nie zbada Przedmiotu Sprzedaży i nie zawiadomi Weba o wadzie niezwłocznie na piśmie lub e-mailem, a w wypadku, gdy wada wyjdzie na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomi Weba na piśmie lub e-mailem niezwłocznie po jej wykryciu. Właściwym e-mailem do zgłaszania reklamacji jest: [reklamacje@weba.com.pl](mailto:reklamacje@weba.com.pl).

1.7 Odpowiednim dokumentem informującym o wadach Przedmiotu Sprzedaży jest formularz reklamacyjny, który zawiera niezbędne informacje do wypełnienia o reklamowanym Przedmiocie Sprzedaży. W razie konieczności zdemontowania Przedmiotu Sprzedaży – Zamawiający traci uprawnienia z tytułu gwarancji za wady fizyczne Przedmiotu Sprzedaży, jeżeli nie umożliwi Weba oględzin Przedmiotu Sprzedaży przed demontażem, przy czym za wystarczające uznaje się przesłanie e-mailem dokumentacji fotograficznej.

## **2. Rękojmia**

2.1 Grupa Weba ponosi odpowiedzialność względem Kupującego za wady fizyczne i prawne Przedmiotów Sprzedaży na zasadach określonych w Kodeksie Cywilnym, z tym zastrzeżeniem, że:

- a) Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne Przedmiotów Sprzedaży, jeżeli nie zbada przedmiotów sprzedaży niezwłocznie i nie zawiadomi Weba o wadzie niezwłocznie na piśmie, a w wypadku, gdy wada wyjdzie na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy na piśmie, wypełniając formularz reklamacyjny,
- b) Kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne Przedmiotów Sprzedaży, jeżeli nie umożliwi Grupie Weba oględzin przedmiotu sprzedaży przed demontażem,
- c) Jeżeli Strony ustaliły, że wydanie i odbiór Przedmiotów sprzedaży ma nastąpić częściami, a Grupa Weba mimo żądania Kupującego nie dostarczyła zamiast wadliwych przedmiotów sprzedaży takiej samej ilości rzeczy wolnych od wad, Kupujący nie może od umowy odstąpić, co do części przedmiotów sprzedaży, które mają być dostarczone później.

## **3. Zgłoszenie reklamacji towaru uszkodzonego w czasie transportu oraz reklamacji ilościowej**

3.1 Zgłoszenia reklamacji należy dokonać drogą e-mailową na formularzu reklamacyjnym, u obsługującego specjalisty sprzedaży w biurze lub u koordynatora sprzedaży w terenie, nie później niż 5 dni roboczych od daty otrzymania towaru.

3.2 W przypadku reklamacji związanej z uszkodzeniem towaru w transporcie, odbierający ma obowiązek sprawdzenia przesyłki przy kurierze czy nie posiada uszkodzeń powstałych w czasie transportu. Warunkiem przyjęcia zgłoszenia reklamacji jest spisany protokół szkody z kurierem. Przewoźnik ma 30 dni kalendarzowych na rozpatrzenie reklamacji.

## **4. Zgłoszenie reklamacji towaru wadliwego**

4.1 Grupa Weba sp. z o.o. zastrzega sobie prawo na rozpatrzenie reklamacji w ciągu 14 dni kalendarzowych, na własne wyroby, natomiast na produkty dystrybuowane zgodnie z regulaminem producenta. W przypadku uznania reklamacji wada zostanie usunięta w ciągu 14 dni od daty rozpatrzenia.

## **5. Formularz reklamacji**

5.1 Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przesłanie wypełnionego formularza reklamacyjnego, który jest dostępny na stronie [www.weba.com.pl](http://www.weba.com.pl), w zakładce „do pobrania” lub u opiekuna handlowego.

5.2 W pisemnym formularzu reklamacji należy uwzględnić: przedmiot reklamacji, numer FVAT, data zakupu, datę stwierdzenia wady, krótki opis wady, a także określić właściwe żądania.



5.3 W przypadku uznania reklamacji, ostateczny wybór żądania należy do Klienta. Firma może jednak zaproponować inne rozwiązanie zgodne z obowiązującym prawem, mając na uwadze takie okoliczności jak: łatwość i szybkość wymiany lub naprawy, charakter wady (istotna czy nieistotna) oraz to, czy towar był już wcześniej reklamowany.

#### **6. Odesłanie wadliwego towaru**

6.1 Klient ma obowiązek przesłać reklamowany produkt zawsze na własny koszt i ryzyko, na adres siedziby Grupa Weba sp. z o.o., w celu dokonania ekspertyzy lub dalszego przekazania do producenta dystrybuowanych towarów.

6.2 Do odsyłanego Przedmiotu Sprzedaży należy dołożyć formularz reklamacji do przesyłki, w celu usprawnienia identyfikacji nadawcy.

6.3 Po każdorazowo wykonanej ekspertyzie Grupa Weba sp. z o.o. zobowiązuje się dostarczyć towar na własny koszt do klienta.

#### **7. Uznanie reklamacji**

7.1 W przypadku uznania reklamacji, Grupa Weba na własny koszt prześle Przedmiot Sprzedaży, którego wady usunie, albo – w razie niemożliwości usunięcia wad – Przedmiot Sprzedaży wolny od wad, równocześnie rekompensując Kupującemu koszty dostarczenia reklamowanego produktu do Weba.

#### **8. Zwrot towaru**

8.1 Kupujący ma prawo zwrotu Przedmiotu Sprzedaży w ciągu 30 dni kalendarzowych od daty ich odbioru, o ile nie wynika inaczej z zapisów w umowie handlowej.

8.2 Klient ma prawo do zwrotu Przedmiotu Sprzedaży od Weba tylko jeżeli:

- a) rzecz jest pełnowartościowa, w oryginalnym, nienaruszonym opakowaniu,
- b) rzecz nie posiada śladów użytkowania ani montażu,
- c) rzecz w chwili zwrotu znajduje się w ofercie handlowej WEBA (posiada cenę katalogową w aktualnym cenniku)

8.3 Uprawnienie Kupującego, o którym mowa w punkcie 8.1. nie dotyczy rury PE oraz produktów wyprodukowanych lub zakupionych w specjalnych ilościach, zaspokajających zapotrzebowanie Kupującego, a które znacząco przekraczają plan produkcyjny lub zakupowy Weba.

8.4 Uprawnienie Kupującego, o którym mowa w punkcie 8.1. w szczególności nie dotyczy zespołów gazowych, punktów gazowych oraz stacji gazowych i innych towarów wyprodukowanych na specjalne zamówienia klienta.

#### **9. Zespoły gazowe, stacje i punkty gazowe**

9.1 Reklamacje powinny być zgłoszone pocztą elektroniczną na adres [reklamacje@weba.com.pl](mailto:reklamacje@weba.com.pl). Zgłoszenie powinno zawierać: numer seryjny zespołu gazowego, adres jego zamontowania, dane podmiotu zgłaszającego reklamację datę i numer dokumentu zakupu.

9.2 Grupa Weba zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia. W przypadku uznania reklamacji wada zespołu gazowego zostanie usunięta w ciągu 14 dni od daty rozpatrzenia. Jeżeli czas usunięcia wady będzie uzależniony od terminu sprowadzenia części od producenta, w przypadku braku dostępności tej części, termin ten może ulec wydłużeniu do 60 dni.

- 9.3 W przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego za nieuzasadnione, klient zostanie obciążony poniesionymi przez Grupa Weba kosztami, w szczególności: kosztami ekspertyz, dojazdu i roboczogodzin pracy serwisu.
- 9.4 W przypadku reklamacji urządzenia demontowanego z zespołu gazowego (reduktor, gazomierz, manometr.) gwarancja będzie rozpatrzona tylko po przesłaniu na adres Grupa Weba reklamowanego urządzenia. W przypadku reklamacji dotyczących instalacji w zespole gazowym, w szczególności nieszczelności, serwis producenta przyjedzie na miejsce montażu zespołu gazowego (na terenie RP). Punkt 9.3 stosuje się odpowiednio.
- 9.5 Reduktory gazu, gazomierze, zawory wydechowe, przetworniki ciśnienia, korektory, telemetria i inne urządzenia elektroniczne, stanowiące wyposażenie zespołu gazowego nie są objęte gwarancją na zespół gazowy. Odpowiedzialność Grupa Weba ograniczona jest do odpowiedzialności z tytułu rękojmi, a urządzenia te podlegają gwarancji na zasadach określonych przez ich producentów.
- 9.6 Reklamacja nie obejmuje uszkodzeń, w szczególności spowodowanych przez nieprawidłowo wykonaną próbę szczelności, zmianę w nastawach reduktora, wadliwy montaż, naprężenia przyłącza oraz wszelkich uszkodzeń mechanicznych. Punkt 9.3 stosuje się odpowiednio.
- 9.7 Uprawnienia z tytułu gwarancji wygasają na skutek nieautoryzowanej przez producenta ingerencji w Przedmiot Sprzedaży osób nieuprawnionych, w szczególności w instalacji lub demontażu urządzeń stanowiących wyposażenie.

06.08.2020r.

Data

  
Prezes Zarządu

Adam Budzyński

(pieczęć i podpis Prezesa Grupy Weba Sp z o.o)