

Regulamin składania i rozpatrywania reklamacji w firmie Multichem

Sporządzony dnia 18.04.2017 roku

§ 1. [Zastosowanie]

Niniejszy Regulamin Reklamacji [dalej jako „Regulamin”] stosuje się do umów sprzedaży zawieranych między firmą Multichem z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Luboniu ul. Przemysłowa 2, 62-030 Luboń [dalej jako „Producent” lub zamiennie „Firma Multichem”], a nabywcami jej towarów - przedsiębiorcami [dalej jako „Klient”] oraz modyfikuje zasady odpowiedzialności Producenta z tytułu rękojmi.

§ 2. [Reklamacje]

1. Firma Multichem obowiązana jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad.
2. Firma Multichem ma obowiązek dostarczyć klientowi formularz reklamacji z informacjami niezbędnymi do rozpatrzenia reklamacji i będącym warunkiem do rozpatrzenia reklamacji.
3. Formularz zgłoszenia reklamacji dostępny jest w Dziale Handlowym i na stronie internetowej. Aby proces reklamacyjny został rozpoczęty należy wypełnić wszystkie wymagane pola formularza takie jak: dane adresowe Klienta, adres mailowy i numer telefonu do osoby kontaktowej, nr partii produkcji, nr faktury zakupowej oraz opis stwierdzonej wady / problemu.
4. Jeśli Towar dostarczony przez firmę Multichem nie spełnia wymagań jakościowych/technicznych zawartych w umowie sprzedaży klient ma prawo reklamować Towar w terminie 14 dni od daty dostawy, a w przypadku wady ukrytej 14 dni od daty wykrycia, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu rękojmi.
5. Firma Multichem ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni roboczych od momentu potwierdzenia otrzymania dokumentów zgodnie z § 2 punkt 2.
6. W przypadku reklamacji jakościowych wymagających dodatkowych badań i testów produktów Producent ma obowiązek poinformować klienta o przedłużeniu decyzji reklamacji.
7. W przypadku, gdy towar posiada właściwości, które w czasie ulegają zmianie i/lub powodują obniżenie jego przydatności, firma Multichem ma obowiązek poinformować Klienta o gwarantowanym okresie zachowania jakości i przydatności uwzględniając w tym warunki magazynowania i stosowania.
8. Klient jest zobowiązany do dostarczenia, na własny koszt, reklamowanego towaru do Działu Handlowego firmy Multichem. W przypadkach indywidualnie uzgodnionych z Działem Jakości możliwe jest dostarczenie dokumentacji zdjęciowej reklamowanego towaru, który będzie pomocny do rozpatrzenia reklamacji. W tej sytuacji nie jest konieczne przesyłanie rozpatrywanego towaru, pod warunkiem udostępnienia towaru do momentu wydania decyzji o rozpatrzeniu reklamacji.
9. Firma Multichem ma prawo zwrócić się do Klienta z żądaniem uzupełnienia zgłoszenia reklamacyjnego o informacje konieczne do rozpatrzenia reklamacji. W takich przypadkach Producent ma prawo wstrzymać działania reklamacyjne do momentu dostarczenia informacji przez Klienta, a czas rozpatrzenia reklamacji wydłuża się o okres oczekiwania na uzupełnienie tych danych.
10. W ramach roszczeń reklamacyjnych Klient ma prawo żądać: obniżenia ceny, wymiany towaru na towar wolny od wad lub zwrotu pieniędzy i odstąpienia od umowy sprzedaży. W przypadku uznania reklamacji decyzję o sposobie usunięcia wady podejmuje Firma Multichem.
11. Odpowiedzialność Producenta dotyczy wyłącznie wad, które ujawniły w czasie trwania gwarancji na produkt.
12. W przypadku reklamacji logistycznych Klient ma prawo reklamować ilość dostarczonego towaru do 3 dni od dostarczenia towaru przez firmę Multichem.
13. Rekomenduje się, aby klient otwierał przesyłkę w obecności kuriera.