

REGULAMIN ZGŁASZANIA REKLAMACJI

I OKREŚLENIA UŻYTE W NINIEJSZYM REGULAMINIE OZNACZAJĄ:

1. STRONY REKLAMACJI:
 - a) Sprzedający – Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k., ul. Maszynowa 32 A, 80 – 298 Gdańsk
 - b) Kupujący (przedsiębiorca) – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, nabywająca towar od Sprzedającego
2. TOWAR – rzeczy oznaczone co do gatunku będące w ofercie sprzedaży Sprzedającego
3. PRZEDMIOT REKLAMACJI:
 - a) Wada towaru
 - Wada fizyczna jawna – wada towaru w rozumieniu Kodeksu cywilnego, możliwa do rozpoznania w momencie wydania towaru Kupującemu
 - Wada fizyczna ukryta – wada towaru w rozumieniu Kodeksu cywilnego, powstała przed wydaniem towaru Kupującemu, która ujawniła się w okresie późniejszym
 - Wada prawna - wada prawna w rozumieniu Kodeksu cywilnego
 - b) Braki ilościowe – ilość wydanego towaru niezgodna z fakturą lub zamówieniem
 - c) Błąd formalny – błąd w fakturze lub pomyłka w realizacji zamówienia
4. BIURO OBSŁUGI KLIENTA – komórka organizacyjna Sprzedającego zajmująca się rozpatrywaniem reklamacji.

II ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

1. Podstawą przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego do rozpatrzenia jest poprawnie wypełniony druk zgłoszenia reklamacyjnego, będący załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Poprawnie wypełniony druk zgłoszenia reklamacyjnego musi zawierać w szczególności następujące informacje:
 - Data zgłoszenia reklamacji
 - Nazwa firmy Kupującego
 - Imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację
 - Nr faktury, której dotyczy reklamacja
 - Data faktury, której dotyczy reklamacja
 - Wskazanie produktu/ produktów, których dotyczy reklamacja
 - Dokładny opis problemu – wad, uszkodzeń, braków, błędów w ilościach itp.
 - Podpis i pieczęć
 - Załącznik w postaci fotografii lub próbki towaru (jeśli konieczny)
3. Reklamacje zgłaszane w innej formie niż na druku zgłoszenia reklamacyjnego, nie zawierające danych wyżej wymienionych, pozostaną bez rozpatrzenia.

Adres siedziby:

Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k.
80-298 Gdańsk, ul. Maszynowa 32 A
NIP: 604-01-25-662 | REGON 220944400

tel. + 48 58 770 48 00
fax + 48 58 743 57 01
e-mail: laguna@laguna.pl

- Kupujący powinien precyzyjnie opisać wady towaru, aby rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedającego nastąpiło bez zbędnej zwłoki spowodowanej koniecznością ustalania przyczyn reklamacji.
- Zgłoszenie reklamacyjne Kupujący przekazuje Sprzedającemu drogą mailową na adres Biura Obsługi Klienta reklamacje@laguna.pl.
- Terminy zgłaszania reklamacji (liczone od dnia odbioru towaru przez Kupującego):

Odbiór osobisty – wady jawne	brak możliwości reklamacji
Odbiór osobisty – wady ukryte	niezwłocznie jednak nie dłużej niż 7 dni kalendarzowych
Dostawa kraj – wady jawne	niezwłocznie jednak nie dłużej niż 14 dni kalendarzowych
Dostawa kraj – wady ukryte	niezwłocznie jednak nie dłużej niż 30 dni kalendarzowych
Dostawa export – wady jawne i ukryte	niezwłocznie jednak nie dłużej niż 30 dni kalendarzowych

III ROZPATRZENIE REKLAMACJI

- W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne spełnia wymogi formalne, Sprzedający w ciągu 14 dni kalendarzowych, liczonych od dnia następnego po zgłoszeniu reklamacji, podejmie decyzję co do sposobu rozpatrzenia zgłoszenia i poinformuje o niej Kupującego.
- W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych reklamowanego towaru, Sprzedający zwróci się do Kupującego o przekazanie wybranych próbek towaru.
- Koszty zwrotu towaru do Sprzedającego:

Reklamacja zasadna - uznana	Koszt transportu po stronie Sprzedającego
Reklamacja bezzasadna - odrzucona	Koszt transportu po stronie Kupującego

- Jeżeli reklamowany towar wymaga badań jakościowych oraz sprawdzenia, Sprzedający podejmie decyzję co do sposobu rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni kalendarzowych, liczonych od dnia otrzymania próbki reklamowanego towaru.
- Kupujący żądający wymiany towaru na pozbawiony wad zobowiązany jest skonsultować z Biurem Obsługi Klienta kwestię zwrotu towaru (e-mail: reklamacje@laguna.pl). Towar odesłany bez uprzedniej konsultacji nie zostanie przyjęty.

IV ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Kupujący w chwili wydania mu Towaru o wadach wiedział.
- Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady z tytułu rękojmi powstałe po wydaniu towaru Kupującemu. Wyjątek stanowi sytuacja, w której wady towaru wynikły z przyczyny tkwiącej uprzednio w towarze.

Adres siedziby:

Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k. tel. + 48 58 770 48 00
80-298 Gdańsk, ul. Maszynowa 32 A fax + 48 58 743 57 01
NIP: 604-01-25-662 | REGON 220944400 e-mail: laguna@laguna.pl

3. Kupujący ma obowiązek sprawdzenia towaru w obecności kuriera i niezwłocznie po odbiorze towaru powiadomienia Sprzedającego o istniejących wadach. Niepowiadomienie Sprzedającego o istniejących wadach towaru w terminach zgłaszania reklamacji wskazanych w niniejszym Regulaminie, powoduje utratę wszelkich uprawnień Kupującego z tytułu rękojmi.
4. Terminy wygaśnięcia uprawnień, oraz przedawnienie roszczenia o usunięcie wady lub wymianę towaru z tytułu rękojmi za wady fizyczne oraz prawne reguluje ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014.121 z późn. zm.)

Regulamin obowiązuje od dnia 29.03.2017 roku do odwołania lub aktualizacji.

Adres siedziby:

Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k.
80-298 Gdańsk, ul. Maszynowa 32 A
NIP: 604-01-25-662 | REGON 220944400

tel. + 48 58 770 48 00
fax + 48 58 743 57 01
e-mail: laguna@laguna.pl