

## REGULAMIN REKLAMACJI

### § 1. Definicje pojęć

Użytych w niniejszym Regulaminie pojęciom, przypisuje się następujące oznaczenie:

1. **„Regulamin reklamacji”**- niniejszy dokument.
2. **„Reklamacja”**- proces zmierzający do usunięcia wad fizycznych, tkwiących w sprzedanym produkcie, w tym wad produktu określonych w warunkach gwarancji, który to proces inicjuje złożenie przez Kupującego zgłoszenia reklamacyjnego.
3. **„Zgłoszenie reklamacyjne”**- żądanie Kupującego skierowane wobec Producenta do podjęcia czynności związanych z wadami fizycznymi produktu, wyrażone w formie wiadomości e-mail, w formie pisemnej za pośrednictwem formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej [www.serwis-fiskars.pl](http://www.serwis-fiskars.pl) bądź w punktach sprzedaży.
4. **„Kupujący”/„Klient”**- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> ustawy kodeks cywilny (Dz.U.2017.459 t.j. ze zm.), która nabyła produkt od producenta.
5. **„Producent”**- Fiskars Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Włynkówku, 76-200 Słupsk, ul. Fińska 1; wpisana do rejestru prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku pod nr KRS: 0000073427, NIP: 8390202306, kapitał zakładowy: 5 790 500,00 zł, opłacony w całości.
6. **„Dystrybutor”**- osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, o której mowa w art. 33<sup>1</sup> ustawy kodeks cywilny (Dz.U.2017.459 t.j. ze zm.) prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą, która uczestniczyła na dowolnym etapie procesu dostarczania lub udostępniania kupującym produktów Producenta.
7. **„Produkt”**- rzecz ruchoma nowa, oznaczona co do pewnych cech generalnych (wagi, standardu, norm jakości, użytego materiału), mogąca występować w obrocie, którą wytworzył, bądź za której wytworzenie odpowiada Producent, wprowadzona do obrotu przez Producenta, bądź Dystrybutora
8. **„Warunki Gwarancji”** - oświadczenie gwarancyjne opisane w § 3 Regulaminu, złożone przez Producenta, określające obowiązki Producenta i uprawnienia Kupującego, w przypadku stwierdzenia wad w produkcie, uregulowane w art. 577 oraz 577<sup>1</sup> ustawy kodeks cywilny (Dz.U.2017.459 t.j. ze zm.)

### § 2. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin jest podstawowym aktem w przedsiębiorstwie Producenta, regulującym zasady zgłaszania roszczeń reklamacyjnych.
2. Celem Regulaminu jest zbiorcze unormowanie wszystkich sposobów dokonywania zgłoszeń reklamacyjnych przez Klientów Producenta.
3. Za przestrzeganie procedur wskazanych w tym Regulaminie odpowiedzialni są pracownicy Producenta oraz pracownicy Dystrybutora, którym powierzono czynności związane z rozpatrywaniem zgłoszeń reklamacyjnych.
4. Rozpatrywane będą wyłącznie zgłoszenia reklamacyjne złożone zgodnie z procedurami opisanymi w niniejszym Regulaminie.

5. Postępowanie w sprawie rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego jest prowadzone w języku polskim.
6. Postępowanie objęte niniejszym unormowaniem ma charakter jawny, Klient ma więc prawo do uzyskania informacji od Producenta o przyjęciu zgłoszenia reklamacyjnego, jego uwzględnieniu bądź nieuwzględnieniu.
7. Niniejszy Regulamin zawiera w swej treści oświadczenie gwarancyjne, tym samym Klient jest uprawniony do żądania wydania niniejszego dokumentu w utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku formie.

### **§3. Warunki gwarancji**

#### **3.1. Rodzaj produktów objętych gwarancją ze względu na sposób ich nabycia**

1. Producent oświadcza, że udziela gwarancji na dystrybuowane przez siebie produkty za pośrednictwem sprzedaży prowadzonej przez wyznaczonych dystrybutorów.
2. Dystrybutorzy są uprawnieni na podstawie odrębnych umów do prowadzenia sprzedaży produktów Producenta.
3. Gwarancja jest udzielana jedynie na produkty oznaczone logotypem Producenta, których opakowanie, kolorystyka jednoznacznie świadczą o ich pochodzeniu od Producenta.
4. Gwarancja jest udzielana jedynie na produkty zakupione u Dystrybutorów Producenta, Producent zastrzega jednak sobie prawo do objęcia gwarancją produkty zakupione z pominięciem wyznaczonych Dystrybutorów.
5. Gwarancja jest udzielana na produkty dystrybuowane na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Producent zastrzega jednak sobie prawo do objęcia gwarancją produkty zakupione poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

#### **3.2. Czas trwania gwarancji**

6. Gwarancja jest udzielana, co do zasady na okres 24 miesięcy liczonych od dnia nabycia przez Kupującego produktów Producenta.
7. Czas trwania gwarancji wskazany w ustępie powyżej, może jednak różnić się od okresu gwarancji wskazanego na opakowaniu danego produktu, w takim wypadku za wiążący okres gwarancji ustala się okres wskazany na opakowaniu danego produktu, po uprzednim dokonaniu rejestracji danego produktu za pośrednictwem strony: [www.fiskars.eu/warranty](http://www.fiskars.eu/warranty).
8. Dokonanie rejestracji winno dla swej skuteczności zostać wykonane w terminie 30 dni od dnia nabycia produktu.
9. Zaniechanie terminowej rejestracji produktu, o którym mowa powyżej, za pośrednictwem wskazanej strony, skutkuje uznaniem gwarancji na dany produkt na okres 24 miesięcy.
10. Za moment nabycia produktu uznaje się datę wskazaną na dokumencie nabycia. (tj. data wskazana na paragonie bądź fakturze).

### **3.3. Zakres gwarancji**

11. Gwarancja obejmuje uszkodzenia produktu powstałe z przyczyn tkwiących w produkcji, które ujawniły się w okresie ochrony gwarancyjnej.
12. Gwarancja nie obejmuje części eksploatacyjnych produktu, które podlegają zużyciu (np. taśmy, linki, ostrza, sprężyny).
13. Gwarancja nie obowiązuje w przypadku, gdy:
  - a) produkt jest używany niezgodnie z jego przeznaczeniem, a także wbrew instrukcjom, bądź oznaczeniom w formie piktogramów znajdującymi się na opakowaniu danego produktu;
  - b) produkt był używany do celów komercyjnych, reklamowych;
  - c) produkt był używany przez profesjonalistów, których rodzaj pracy, częstotliwość wykorzystania produktu w sposób istotny odbiegały od normalnego używania produktu;
  - d) produkt był naprawiany, poddawany próbom napraw osobiście przez Klienta, bądź w nieautoryzowanym przez Producenta podmiocie;
  - e) uszkodzenia powstałe w produkcji mają charakter uszkodzeń eksploatacyjnych;
  - f) produkt był intensywnie eksploatowany, bądź przechowywany w temperaturach przekraczających +40 stopni Celsjusza lub -30 stopni Celsjusza, bądź zbliżonych;
  - g) produkt był w sposób niewłaściwie konserwowany wbrew ogólnodostępnym wytycznym, instrukcjom danego produktu;
  - h) produkt był czyszczony przy użyciu nieodpowiednich metod, środków czyszczących (np. użyto rozpuszczalnika, kwasów);
  - i) produkt był używany w szczególnie agresywnych i sprzyjających korozji klimatach (np. morskim, przemysłowym, w ciągłym kontakcie z wodą, chemikaliami, popiołem, cementem, pyłem itd.);
  - j) produkt doznał uszkodzeń mechanicznych;
  - k) produkt doznał defektów, takich jak zmiana koloru, pokrycie rdzą, w przypadku działania czynników atmosferycznych;
  - l) produkt doznał przypadkowych uszkodzeń albo uszkodzenia w wyniku działania bądź zaniechania działania przez osoby trzecie.

### **§ 4. Tryb złożenia zgłoszenia reklamacyjnego**

1. Klient może złożyć zgłoszenie reklamacyjne korzystając z jednego ze sposobów opisanych w niniejszym paragrafie.
2. Prócz poniżej opisanych możliwości złożenia reklamacji, Klient zobowiązany jest do dostarczenia czystego produktu objętego reklamacją, w tym zabezpieczenie go w sposób adekwatny do sposobu jego dostarczenia.
3. Warunkiem przyjęcia do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego jest przedłożenie dokumentu zakupu Produktu, na którym będą widnieć data zakupu i oznaczenie modelu, oraz dostarczenie niesprawnego produktu do miejsca siedziby Producenta, miejsca wskazanego przez Producenta lub miejsca gdzie produkt został faktycznie wydany.

4. Koszty dostarczenia produktu ponosi Producent, z tym jednak zastrzeżeniem, że Klient jest zobowiązany do wyboru sposobu dostarczenia produktu przy uwzględnieniu kosztów jego dostarczenia, które nie powinny odbiegać od zwyczajowych kosztów rynkowych transportu danego produktu.

#### **4.1. Za pośrednictwem wiadomości e-mail**

5. Klient jest uprawniony do dokonania zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem wiadomości e-mail.
6. W przypadku wyboru tej formy Klient wysyła wiadomość e-mail o zamiarze dokonania reklamacji na adres e-mail: [serwis@fiskars.com](mailto:serwis@fiskars.com).
7. Po przesłaniu e-maila, Klient otrzymuje wiadomość zwrotną od Producenta, zawierającą formularz reklamacyjny oraz na wyraźną prośbę wskazaną w treści wiadomości, treść niniejszego Regulaminu zawierającego warunki gwarancji.
8. Klient wypełnia formularz reklamacyjny, a następnie odsyła go do Producenta za pośrednictwem wiadomości e-mail.
9. Producent, po otrzymaniu wypełnionego formularza reklamacyjnego, potwierdza jego otrzymanie poprzez nadanie zgłoszeniu reklamacyjnemu numeru ewidencyjnego.

#### **4.2. Za pośrednictwem strony internetowej [www.serwis-fiskars.pl](http://www.serwis-fiskars.pl)**

10. Klient może złożyć reklamację za pośrednictwem strony internetowej.
11. W celu złożenia reklamacji, Klient wypełnia zautomatyzowany formularz reklamacyjny i zaznacza odpowiednie pola – oświadczenia o zapoznaniu się z warunkami gwarancji a także pole o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, w celu realizacji zgłoszenia reklamacyjnego.
12. Po spełnieniu powyższych warunków, następuje wygenerowanie numeru ewidencyjnego zgłoszenia reklamacji, o czym zostaje powiadomiony Klient przez Producenta.
13. W celu umożliwienia bieżącego nadzoru nad procesem reklamacji koniecznym jest podanie przez Klienta adresu e-mail.

#### **4.3. Za pośrednictwem punktu sprzedaży**

14. Klient jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji osobiście w punkcie sprzedaży, gdzie został nabyty dany produkt.
15. W punkcie sprzedaży Klient otrzyma wszelkie niezbędne informacje o możliwych sposobach składania reklamacji, w tym jest uprawniony do żądania wydania w danym punkcie formularza reklamacyjnego.
16. W celu złożenia reklamacji, Klient wypełnia formularz reklamacyjny i zaznacza odpowiednie pola – oświadczenia o zapoznaniu się z warunkami gwarancji, a także pole o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji zgłoszenia reklamacyjnego.
17. Klient ma prawo żądać okazania treści niniejszego Regulaminu, zawierającego warunki gwarancji, a na wyraźne polecenie winien mu zostać udostępniony niniejszy Regulamin na trwałym nośniku, bądź przekazany w formie wydruku papierowego.

18. W celu umożliwienia bieżącego nadzoru nad procesem reklamacji koniecznym jest podanie przez Klienta adresu e-mail.
19. Po zgłoszeniu reklamacji do Producenta zostaje jej nadany numer ewidencyjny zgłoszenia reklamacyjnego, o czym zostaje powiadomiony Klient przez Producenta.

### **§5. Rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego**

1. Klient jest uprawniony do zgłoszenia reklamacyjnego, w przypadku, gdy produkt posiada uszkodzenia powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie, ujawnionych w okresie trwania gwarancji.
2. Decyzja o uznaniu, bądź odrzuceniu danego zgłoszenia reklamacyjnego należy do Producenta, który informuje o treści decyzji Klienta w formie wiadomości e-mail, bądź w przypadku zaniechania wyrażenia zgody na taką formę kontaktu w formie wiadomości listownej.
3. Decyzja Producenta winna być podjęta w terminie, o którym mowa w ust. 8 niniejszego paragrafu.
4. Decyzja o sposobie uznania reklamacji jest decyzją należącą do Producenta, podjęcie decyzji kończy proces reklamacji.
5. W przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego produkt jest naprawiany lub wymieniany na tożsamy produkt nowy. W sytuacji, gdyby nie było możliwym dokonanie wymiany produktu na produkt nowy, z uwagi na wycofanie danego produktu ze sprzedaży, wadliwy produkt zostanie wymieniony na produkt nowy, który jest produktem zbliżonym (jest kolejnym, następnym modelem) do produktu objętego zgłoszeniem reklamacyjnym.
6. W decyzji uznającej reklamację polegającej na wymianie Produktu, Klient na zasadach określonych w ust. 2 jest również informowany o terminie oraz sposobie dostarczenia produktu przez Producenta.
7. W przypadku odrzucenia reklamacji, Producent w swej decyzji podaje do wiadomości Klienta powody takiego rozstrzygnięcia, Klient jest również informowany o terminie oraz sposobie odbioru produktu od Producenta.
8. Postępowanie reklamacyjne winno zostać zakończone w terminie 14 dni od dnia prawidłowego zgłoszenia przez Klienta reklamacji oraz dostarczenia Produktu, na zasadach określonych w treści niniejszego Regulaminu. W przypadku gdyby data zgłoszenia reklamacyjnego różniła się od daty dostarczenia produktu, termin, o którym mowa w niniejszym ustępie, rozpoczyna swój bieg od dnia dostarczenia produktu.

### **§6. Postanowienia końcowe**

1. Przepisy niniejszego Regulaminu nie wyłączają, nie ograniczają praw Klienta wynikających z przepisów dotyczących rękojmi za wady sprzedanego Produktu.
2. Producent zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu, w przypadku zmiany obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa, bądź w przypadku zmiany, usunięcia jednego z możliwych trybów zgłaszania reklamacji.
3. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem **07 maja 2018**.

4. Do zgłoszeń reklamacyjnych z dnia poprzedzającego wprowadzenie niniejszego Regulaminu stosuje się dotychczas obowiązujące u Producenta warunki gwarancyjne.
5. W przypadku zmiany treści niniejszego Regulaminu, do produktów zakupionych w chwili obowiązywania postanowień niniejszego Regulaminu - Regulaminu uchylonego, stosuje się postanowienia Regulaminu uchylonego, ze zmianami wskazanymi w Regulaminie go zmieniającym. Z tym jednak zastrzeżeniem, że stosuje się przepisy korzystniejsze dla Kupującego dotyczące okresu gwarancji oraz jej zakresu.
6. Treść niniejszego Regulaminu umieszcza się na stronie internetowej Producenta.