

## Warunki gwarancji McAlpine

### § 1

Przedmiotem niniejszej procedury jest określenie zasad odpowiedzialności oraz zgłaszania i rozpatrywania przez „McAlpine Polska” Krysiak Sp. j. (dalej: McAlpine) reklamacji z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

### § 2

1. W przypadku sprzedaży przez McAlpine produktu osobie fizycznej, która nabywa go w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą (konsumenta), uprawnienia przysługujące konsumentowi w przypadku niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, określa ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U z 2002 r. nr 141, poz. 1176 z późn. zm.).
2. W przypadku sprzedaży na rzecz konsumentów wykonanej przez innych sprzedawców niż McAlpine w odniesieniu do towaru pochodzącego od McAlpine i zaspokojenia roszczeń wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową sprzedawca może dochodzić odszkodowania od McAlpine, jeżeli skutek działania lub zaniechania McAlpine towar był niezgodny z umową sprzedaży konsumenckiej. Do odpowiedzialności odszkodowawczej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o skutkach niewykonania zobowiązań.

### § 3

Konsument ma prawo skierować do McAlpine reklamację, jeżeli produkt:

- a. nie odpowiada podanemu przez McAlpine opisowi lub nie ma cechy okazanej konsumentowi próbki albo wzoru,
- b. nie nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba że McAlpine zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia produktu,
- c. nie nadaje się do celu, do którego tego rodzaju produkt jest zwykle używany oraz gdy jego właściwości nie odpowiadają właściwościom cechującym produkt tego rodzaju,
- d. nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego produktu, opartych na składanych publicznie przez McAlpine zapewnieniach (w szczególności w oznakowaniu towaru bądź reklamie),
- e. nie został prawidłowo zamontowany i uruchomiony, tylko w przypadku, jeżeli te czynności zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez McAlpine lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej od McAlpine przy sprzedaży,
- f. nie posiada innych cech, które zostały uzgodnione w konkretnej umowie.

#### § 4

1. Odpowiedzialność McAlpine powstaje, jeżeli stan niezgodności towaru z umową występował już w chwili wydawania produktu kupującemu, przy czym ciężar udowodnienia niniejszej okoliczności po upływie 6 miesięcy od wydania towaru ciąży na kupującym.
2. McAlpine zastrzega, iż wydanie towaru następuje w chwili dostawy produktu do kupującego bądź osobistego wręczenia/ przekazania produktu kupującemu umożliwiającemu faktyczne nim władanie.

#### § 5

McAlpine nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową, która nastąpiła już po wydaniu przedmiotu sprzedaży konsumentowi z przyczyn obciążających osoby trzecie, ewentualnie zdarzeń o charakterze przypadkowym lub będących skutkiem siły wyższej.

#### § 6

Okoliczność, iż kupujący wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć o niezgodności towaru z umową co najmniej w chwili zawarcia umowy, wyłącza odpowiedzialność McAlpine za niezgodność towaru z umową. Odnosi się to również do niezgodności wynikającej z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez kupującego.

#### § 7

McAlpine odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu.

### **Tryb zgłaszania reklamacji**

#### § 8

1. Konsument zobowiązany jest powiadomić McAlpine o stwierdzeniu niezgodności towaru z umową w ciągu 2 miesięcy od stwierdzenia niezgodności.
2. Jeżeli nie wywiąże się z powyższego obowiązku w ciągu 2 miesięcy traci uprawnienia do reklamowania.

#### § 9

1. O zachowaniu terminu do zawiadomienia McAlpine o wykrytej wadzie decyduje daty nadania listu poleconego, faksu, e-maila zawierającego formularz reklamacyjny bądź jego osobistego dostarczenia.
2. Na kupującym ciąży obowiązek wykazania, iż zachował on określony powyżej termin.

## § 10

Konsument zobowiązany jest wykazać datę zakupu towaru oraz fakt jego pochodzenia od McAlpine.

## § 11

1. Kupujący zobowiązany jest sporządzić zgłoszenie reklamacyjne wykorzystując formularz stanowiący załącznik do niniejszej procedury, dostępny również na stronie internetowej McAlpine.
2. Reklamację sporządzoną w powyższej formie kupujący powinien skierować bezpośrednio do McAlpine za pośrednictwem poczty, faksu, poczty elektronicznej bądź w drodze doręczenia osobistego.

## § 12

1. W celu rozparzenia reklamacji towaru, kupujący powinien następnie przesłać lub dostarczyć reklamowany produkt na adres McAlpine albo zapewnić odpowiedni, swobodny i bezpieczny dostęp do zamontowanego produktu przedstawicielowi McAlpine posiadającemu specjalistyczną wiedzę na temat produktu, którego dotyczy reklamacja.
2. Decyzja w powyższym zakresie należy do McAlpine, który mając na uwadze charakter wad opisanych w formularzu reklamacyjnym, rozstrzygnie, czy rodzaj opisywanego uszkodzenia wymaga jego oględzin.
3. Samowolny demontaż produktu uniemożliwia zbadanie, czy zachodzi ewentualna niegodność towaru konsumpcyjnego z umową obciążającą McAlpine.
4. Jeżeli ze względu na charakter opisywanych wad oględziny produktu u kupującego nie są niezbędne, a produkt przez kupującego nie zostanie dostarczony, McAlpine wezwie kupującego do jego przedstawienia.

## § 13

W przypadku decyzji producenta o przeprowadzeniu oględzin produktu u kupującego przez jego przedstawiciela posiadającego specjalistyczną wiedzę na temat reklamowanego produktu, McAlpine zobowiązuje się wyznaczyć termin oględzin w przeciągu 14 dni roboczych licząc od daty dostarczenia McAlpine formularza reklamacyjnego.

### Tryb rozpatrywania reklamacji

## § 14

Na kupującym ciąży obowiązek dostarczenia wszelkich informacji niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, których zażąda McAlpine, np. dotyczących eksploatacji produktu, sposobu powstania usterki/wady itp.

## **§ 15**

McAlpine zobowiązuje się ustosunkować do żądania konsumenta podczas składania reklamacji w ciągu 14 dni od daty dostarczenia towaru do McAlpine lub dokonania oględzin u kupującego przez przedstawiciela McAlpine posiadającego specjalistyczną wiedzę na temat produktu. Ustosunkowanie się do reklamacji oznacza (wysłanie) na adres podany przez konsumenta pisemnej odpowiedzi na reklamację.

## **§ 16**

McAlpine zobowiązuje się do realizacji reklamacji w terminie 14 dni roboczych liczonych od daty podjęcia przez McAlpine decyzji w przedmiocie uwzględnienia bądź nieuwzględnienia reklamacji.

## **§ 17**

1. McAlpine rozpatruje reklamację z należytą starannością zgodnie ze stanem wiedzy naukowej i technicznej z chwili produkcji produktu.
2. Na wypadek ewentualnego sporu między McAlpine a kupującym co do sposobu rozpatrzenia reklamacji, McAlpine zobowiązuje się zgromadzić dokładną dokumentację fotograficzną oraz szczegółowo opisać rodzaj stwierdzonych uszkodzeń i uzasadnić decyzję w przedmiocie uwzględnienia/ odmowny uwzględnienia reklamacji.

## **§ 18**

1. Prawo wyboru uprawnień wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową przysługuje konsumentowi.
2. Konsument może żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy.
3. Konsument może zażądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy, kiedy wymiana lub nieodpłatna naprawa towaru jest niemożliwa lub wymaga nadmiernych kosztów albo McAlpine nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu konsumenta w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby konsumenta na znaczne niedogodności.
4. Możliwość odstąpienia od umowy jest wyłączona w przypadku, gdy stwierdzona wada jest nieistotna.

## **§ 19**

W przypadku uznania reklamacji za zasadną, McAlpine pokryje koszty, jakie poniósł kupujący w skutek nabycia wadliwego produktu, a w szczególności koszty demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

## **§ 20**

Obowiązek wykazania poniesionych kosztów, o których mowa powyżej, ciąży na kupującym, który powinien okazać się w szczególności paragonami fiskalnymi, fakturami VAT na zakupione towary czy wykonane usługi (np. montażu).

## § 21

McAlpine jest uprawniony do weryfikacji wyceny kosztów, przedstawionej przez kupującego, mając na uwadze, iż jest on obowiązany ponieść wyłącznie uzasadnione koszty, pozostające w adekwatnym związku przyczynowym ze szkodą kupującego, w szczególności tj.:

- niezbędne koszty towarów/ produktów konieczne do ponownego montażu wymienionego/naprawianego produktu, będącego przedmiotem reklamacji,
- przeciętne koszty ponownego montażu/ demontażu, które zmuszony był ponieść kupujący, z uwzględnieniem uzasadnionego czasu i nakładu pracy.

## § 22

1. W przypadku zasadnej reklamacji, tj. istnienia niezgodności towaru z umową i uznania jej przez McAlpine, wszelkie koszty reklamacji ponosi McAlpine (np. koszty przesyłki, osobistego dostarczenia, testowania, ekspertyzy itd.).
2. Koszty niezasadnej reklamacji nie obciążają konsumenta.

## § 23

1. W przypadku uznania reklamacji i wymiany produktu na nowy, 2 letni termin odpowiedzialności McAlpine z tytułu niezgodności towaru z umową biegnie od nowa.
2. W przypadku dokonania naprawy reklamowanego produktu, okres ten ulega wydłużeniu o czas trwania naprawy.

## § 24

W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz Kodeksu Cywilnego.

## § 25

Zgłaszając reklamację, kupujący oświadcza, iż zapoznał się z niniejszą procedurą oraz akceptuje jej warunki i postanowienia.