

Warunki gwarancji GTV

Postanowienia ogólne

1. Kupującemu przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku nienależytego wykonania Umowy sprzedaży przez Sprzedawcę, w szczególności w przypadku stwierdzenia wad Produktu albo dostawy Produktów innego rodzaju lub innej ilości niż zamówiona przez Kupującego.

2. Reklamację należy złożyć za pomocą formularza reklamacyjnego, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do Regulaminu. Formularz reklamacyjny jest dostępny także w zakładce Reklamacje i zwroty na stronie internetowej www.gtv.com.pl.

3. Reklamację należy przesłać za pomocą listu poleconego na następujący adres Sprzedawcy:
GTV Poland spółka akcyjna, ul. Przejazdowa 21,
05-800 Pruszków
lub drogą elektroniczną na adres: reklamacje@gtv.com.pl

4. Kupujący posiadający siedzibę poza terytorium Rzeczypospolitej Polski zgłasza reklamację za pośrednictwem Opiekuna Rynku.

5. W przypadku reklamacji przesłanej drogą elektroniczną Sprzedawca potwierdzi jej otrzymanie poprzez przesłanie odpowiedniej informacji zwrotnej drogą elektroniczną.

6. W przypadku, gdy formularz reklamacyjny nie został poprawnie wypełniony przez Kupującego, Sprzedawca wezwie Kupującego do poprawienia formularza w terminie nie krótszym niż 7 (siedem) dni pod rygorem odmowy rozpatrzenia reklamacji.

7. Kupujący ma obowiązek precyzyjnie opisać na czym w jego ocenie polega nienależyte wykonanie Umowy sprzedaży przez Sprzedawcę, tak aby rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę mogło nastąpić bez zbędnej zwłoki spowodowanej koniecznością ustalenia przyczyn reklamacji i oczekiwań Kupującego. Kupujący jest zobowiązany udzielić szczegółowych dodatkowych informacji dotyczących Produktu na żądanie Sprzedawcy.

8. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych reklamowanego Produktu, Kupujący jest zobowiązany dostarczyć Sprzedawcy kompletny Produkt, wraz z wydanymi materiałami promocyjnymi, który w jego ocenie posiada wady jakościowe. W przypadku gdy Produkt był sprzedawany w zestawie i Sprzedawca uzna, to zasadne Kupujący będzie zobowiązany do dostarczenia całego zestawu w skład którego wchodzi reklamowany Produkt.

9. Jeżeli Sprzedawca uzna, że rozpatrzenie reklamacji wymaga zbadania Produktu u Kupującego, Kupujący poniesienie koszty dojazdu przedstawiciela Sprzedawcy do miejsca badania.

10. W przypadku gdy Sprzedawca uzna, że zgłoszona reklamacja jest zasadna, w zależności od swojego wyboru może dokonać naprawy, wymienić Produkty na nowe pozbawione wad, bądź zdecydować o zwrocie ceny za Produkt. Oświadczenie Kupującego zawierające oczekiwany sposób załatwienia reklamacji nie jest dla Sprzedawcy wiążące.

11. Kupujący, pod rygorem utraty roszczeń wobec Sprzedawcy wynikających z niniejszego paragrafu ma obowiązek w obecności przedstawiciela przewoźnika zbadania Produktów przed ich odbiorem. W razie ubytków lub uszkodzeń dających zauważyć się z zewnątrz Kupujący sporządza

w obecności przedstawiciela przewoźnika stosowny protokół szkód lub odnotowuje to w liście przewozowym (bez względu na jego formę). W protokole należy wskazać zauważone uszkodzenia, naruszenie integralności opakowania, nieuprawniony dostęp do Produktów, niezgodności ilościowe Produktów oraz inne zastrzeżenia.

12. Reklamacja będzie rozpatrzona w terminie 14 (czternaście) dni od dnia jej otrzymania przez Sprzedawcę.

13. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych lub zbadania Produktu u Kupującego, Sprzedawca powinien podjąć decyzję co do sposobu załatwienia reklamacji w ciągu 14 (czternaście) dni od dnia, w którym otrzymał reklamowany Produkt lub dokonał zbadania Produktu u Kupującego.

14. Proces rozpatrywania reklamacji polega na szczegółowej weryfikacji oraz ocenie wszystkich okoliczności mających znaczenie dla uwzględnienia lub nieuwzględnienia reklamacji złożonej Sprzedawcy przez Kupującego, w szczególności okoliczności przedstawionych przez Kupującego w treści złożonej reklamacji.

15. Proces rozpatrywania reklamacji kończy się wydaniem przez Sprzedawcę decyzji o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji złożonej przez Kupującego, a także zawiadomieniem Kupującego przez Sprzedawcę o treści tej decyzji.

16. W przypadku uwzględnienia reklamacji złożonej przez Kupującego w całości lub części, Sprzedawca zawiadomi Kupującego o treści swojej decyzji, doręczając Kupującemu oświadczenie o uwzględnieniu reklamacji w całości lub części, informację o sposobie załatwienia reklamacji (np. poprzez naprawę, wymianę lub zwrot ceny sprzedaży Produktów) oraz fakturę korygującą dokumentującą obniżenie ceny sprzedaży Produktów, jeżeli wystawienie takiej faktury korygującej będzie konieczne.

17. W celu uniknięcia ewentualnych wątpliwości, w przypadku uwzględnienia reklamacji złożonej przez Kupującego proces rozpatrywania reklamacji nie może zostać uznany za zakończony wcześniej niż przed doręczeniem Kupującemu przez Sprzedawcę oświadczenia o uwzględnieniu reklamacji, informacji o sposobie załatwienia reklamacji (np. poprzez naprawę, wymianę lub zwrot ceny sprzedaży Produktów) oraz faktury korygującej dokumentującej obniżenie ceny sprzedaży Produktów, jeżeli wystawienie takiej faktury korygującej będzie konieczne.

18. W celu uniknięcia ewentualnych wątpliwości, w przypadku uwzględnienia reklamacji złożonej przez Kupującego należy przyjąć, że akceptacja treści Regulaminu przez Kupującego stanowi jednocześnie uzgodnienie warunków obniżenia podstawy opodatkowania, o którym mowa w art. 29a ust. 13 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

19. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji złożonej przez Kupującego w całości lub części, Sprzedawca zawiadomi Kupującego o treści swojej decyzji, doręczając Kupującemu oświadczenie o nieuwzględnieniu reklamacji w całości lub części.

20. Oświadczenie o uwzględnieniu reklamacji (wraz z informacją o sposobie załatwienia reklamacji oraz fakturą korygującą) lub nieuwzględnieniu reklamacji, o których mowa w §8. ust. 16,



17 i 19 Regulaminu, zostanie doręczone Kupującemu przez Sprzedawcę w formie pisemnej lub formie dokumentowej na adres wskazany w treści reklamacji złożonej przez Kupującego.

21. Postanowienia niniejszego §8. Regulaminu należy stosować odpowiednio w przypadku stwierdzenia przez Kupującego pomyłki w treści faktury wystawionej przez Sprzedawcę w zakresie ceny pojedynczego Produktu lub całkowitej ceny sprzedaży Produktów zamówionych przez Kupującego.