

OGÓLNE WARUNKI REKLAMACJI PRODUKTÓW ZAKUPIONYCH PRZEZ KLIENTÓW EPAT

I. DEFINICJE

1. Określeniom użytym w niniejszym dokumencie nadaje się następujące znaczenie:
 - a. **KLIENT** – (1) osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych; (2) osoba prawna; albo (3) jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną; – która zawarła lub zamierza zawrzeć umowę sprzedaży Produktu z Epat.
 - b. **KONSUMENT** – Klient będący osobą fizyczną, która zawarła lub zamierza zawrzeć z Epat umowę sprzedaży Produktu niezwiązaną bezpośrednio z prowadzoną przez tę osobę działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - c. **EPAT** – EPAT SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Jawczycach (adres siedziby i adres do korespondencji: ul. Poznańska 45A, 05-850 Jawczyce); wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000624120; akta rejestrowe spółki przechowywane przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy w wysokości: 10 000,00 zł; NIP: 1182125681, REGON: 364752123, adres poczty elektronicznej: reklamacje @epat.pl oraz numer telefonu kontaktowego: +48 601 501 911.
 - d. **PRODUKT** – rzecz ruchoma będąca przedmiotem umowy sprzedaży zawartej między Klientem a Epat.
 - e. **WADA FIZYCZNA** – stan niezgodności Produktu z zawartą umową sprzedaży.

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy dokument określa ogólne zasady odpowiedzialności Epat z tytułu rękojmi oraz tryb postępowania reklamacyjnego w odniesieniu do Produktów zakupionych przez Klienta od Epat.
2. Podstawa i zakres odpowiedzialności Epat względem Klienta z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedany Produkt ma Wadę Fizyczną, są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie cywilnym.

III. ODPOWIEDZIALNOŚĆ EPAT

1. Epat ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za Wady Fizyczne stwierdzone przez Klienta w ciągu 2 lat od wydania Produktu.
2. Jeżeli Produkt jest używany, o czym Epat poinformował Klienta przed jego zakupem, okres wskazany w pkt. III ppkt. 1 ulega skróceniu do 1 roku od wydania Produktu.
3. Wada Fizyczna może polegać w szczególności na tym, że Produkt:
 - a. nie ma właściwości, które Produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel wskazany w umowie sprzedaży albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia Produktu;
 - b. nie ma właściwości, o których istnieniu Epat zapewnił Klienta;
 - c. nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Epat przy zawarciu umowy sprzedaży, a Epat nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jego przeznaczenia;
 - d. został Klientowi wydany w stanie niezupełnym;
 - e. został nieprawidłowo zamontowany przez Epat lub osobę trzecią wyznaczoną do tego przez Epat albo przez Klienta, jeśli postąpił według instrukcji otrzymanej od Epat.

4. Epat nie odpowiada przed Klientem za Wady Fizyczne, o których istnieniu Klient został poinformowany w chwili zakupu Produktu, a w przypadku Klienta niebędącego Konsumentem – także w chwili wydania Produktu.
5. Epat odpowiada z tytułu rękojmi za Wady Fizyczne, które istniały już w chwili wydania Produktu Klientowi lub wynikły z przyczyny tkwiącej w Produkcie w chwili jego wydania (np. wada fabryczna, które może ujawnić się w trakcie używania Produktu).
6. W przypadku sprzedaży wysyłkowej, wydanie Produktu zostaje dokonane w chwili powierzenia Produktu przez Epat zawodowemu przewoźnikowi w celu jego dostarczenia pod adres wskazany przez Klienta, o ile Klient: (1) nie jest Konsumentem; albo (2) jest Konsumentem, lecz Epat nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez Klienta. W takim wypadku na Kliencie ciąży ryzyko utraty lub uszkodzenia Produktu w transporcie. Klient ma możliwość dochodzenia odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie Produktu w transporcie bezpośrednio od przewoźnika.
7. **Odpowiedzialność Epat z tytułu rękojmi względem Klienta niebędącego Konsumentem zostaje wyłączona.**

IV. UPRAWNIENIA KLIENTA Z TYTUŁU RĘKOJMI

1. Niniejsze uprawnienia mają co do zasady charakter równorzędny, co oznacza, że Klient ma możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień.
2. Jeżeli Produkt ma wadę, Klient może skorzystać z następujących dwóch grup uprawnień:
 - a. złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy sprzedaży (tj. otrzymać częściowy lub całkowity zwrot pieniędzy):
 - Klient nie może skorzystać z obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, jeżeli Epat niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usunie (naprawi), chyba że Produkt był już wcześniej wymieniany lub wadę usunięto albo Epat nie sprostą tym obowiązkom.
 - Konsument może zamiast zaproponowanego przez Epat usunięcia wady zażądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu zażądać usunięcia wady. Jeżeli jednak żądanie Klienta jest niemożliwe albo nadmiernie kosztowne w porównaniu z proponowanym przez Epat rozwiązaniem, Epat może odmówić wykonania żądania Klienta i zamiast tego postąpić zgodnie z proponowanym przez siebie rozwiązaniem.
 - Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy sprzedaży, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez tej wady. Klient nie może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.
 - b. żądać wymiany wadliwego Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady (tj. otrzymać nowy lub naprawiony Produkt):
 - Epat jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Epat może odmówić wykonania żądania Klienta, jeżeli doprowadzenie Produktu do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem wymagałoby nadmiernych kosztów.
3. Roszczenia Klienta z tytułu rękojmi przedawniają się z upływem 1 roku od dnia stwierdzenia Wady Fizycznej. W przypadku Konsumenta przedawnienie to nie może nastąpić jednak przed upływem okresu 2 lat, o którym mowa w pkt. III ppkt. 1.

V. TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

1. Reklamacja z tytułu rękojmi może zostać złożona na przykład:
 - a. pisemnie na adres: ul. Poznańska 45A, 05-850 Jawczyce;
 - b. drogą poczty elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@epat.pl.
2. Zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia Wady Fizycznej; (2) żądania reklamacyjnego; oraz (3) danych kontaktowych Klienta składającego reklamację Produktu – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Epat. Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego sposobu i opisu reklamacji.
3. Na Kliencie wykonującym uprawnienia z tytułu rękojmi ciąży obowiązek wykazania, że Produkt posiada Wadę Fizyczną. W razie stwierdzenia przez Konsumenta istnienia Wady Fizycznej przed upływem 1 roku od wydania Produktu, przyjmuje się domniemanie, że Wada Fizyczna istniała już w chwili wydania Produktu lub wynikała z przyczyny tkwiącej w Produkcie w chwili jego wydania.
4. Jeżeli Epat ustali, że dla podjęcia decyzji reklamacyjnej konieczne jest zapoznanie się z reklamowanym Produktem, poinformuje o tym niezwłocznie Klienta. Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, obowiązany jest dostarczyć Produkt na adres: ul. Poznańska 45A, 05-850 Jawczyce. W przypadku Konsumenta koszt dostarczenia wadliwego Produktu ponosi Epat.
5. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument obowiązany jest udostępnić Produkt Epat do odbioru lub zbadania w miejscu, w którym Produkt się znajduje.
6. W przypadku gdy Produkt jest zamontowany, Klient wykonujący uprawnienia z tytułu rękojmi ma prawo żądać od Epat demontażu Produktu oraz jego ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany lub naprawy, a w razie niespełnienia tego obowiązku może dokonać tych czynności na koszt i ryzyko Epat. Epat może jednak odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeśli koszt tych czynności przekracza cenę Produktu.
7. Epat nie może odmówić demontażu i ponownego zamontowania w przypadku reklamacji Konsumenta, jednak wtedy w zależności od indywidualnych ustaleń Konsument partycypuje w kosztach demontażu i ponownego zamontowania (ponosząc część kosztów przekraczających cenę Produktu), a jeżeli Konsument sam dokonuje tych czynności – może po udokumentowaniu poniesionych kosztów domagać się od Epat ich zwrotu do wysokości ceny Produktu.
8. Epat ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Jeżeli Konsument, wykonując uprawnienia z tytułu rękojmi, zażądał wymiany Produktu lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Epat nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni kalendarzowych, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.
9. W razie uznania roszczenia reklamacyjnego Klienta za uzasadnione Epat zobowiązuje się wykonać to roszczenie zawsze w czasie rozsądnym i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.