

data: 29.01.2021r.

PROCEDURA REKLAMACYJNA W ARPACK POLSKA SP. Z O.O.

1. Reklamacja może dotyczyć wady towaru lub niezgodności ilościowych.
2. Kupujący ma prawo złożyć reklamację z tytułu wady wyrobu zarówno jawne jak i ukryte niezwłocznie, jednakże nie później niż do roku od dnia wydania rzeczy Kupującemu.
3. Uprawnienia lub roszczenia z tytułu rękojmi za wady prawne wygasają po upływie roku od dnia, w którym Kupujący dowiedział się o wadzie prawnej.
4. Do zgłoszenia reklamacji uprawniony jest Kupujący. Sprzedawca nie ma obowiązku odniesienia się do reklamacji zgłoszonej przez dalszego Kupującego.
5. Reklamację Kupujący może zgłosić :
 - 1) w formie pisemnej na adres Arpack Polska Spółka z o.o., Osiedle Przemysłowe 10A, 69-100 Słubice
 - 2) drogą elektroniczną, wysyłając na adres e-mail: sales@arpack.pl,
 - 3) telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z osobą odpowiedzialną za przyjęcie i realizację zamówienia lub do Kierownika Działu Handlowego.
6. Adres Arpack Polska Spółka z o.o. znajduje się na stronie internetowej www.arpack.pl
7. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - 1) nazwę i dane zgłaszającego oraz kupującego
 - 2) przedmiot reklamacji w tym: nazwę produktu, etykietę do produktu lub numer zamówienia lub datę dostawy
 - 3) powód reklamacji
 - 4) zgodę na pokrycie kosztów rozpatrzenia reklamacji w przypadku nieuzasadnionej reklamacji zgłaszanej przez Kupującego
8. Kupujący zobowiązany jest precyzyjnie opisać na czym jego zdaniem polega wada towaru, w celu rozpatrzenia przez Arpack Polska Spółka z o.o. reklamacji bez zbędnej zwłoki, spowodowanej koniecznością ustalenia przyczyn reklamacji oraz roszczeń Kupującego. Kupujący zobowiązany jest do przedstawienia uzasadnienia opisu zgłaszanej wady towaru, w szczególności, gdy podnosi, że towar nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia. Na żądanie Arpack

data: 29.01.2021r.

Polska Spółka z o.o. Kupujący zobowiązany jest udzielić dodatkowych szczegółowych informacji, dotyczących reklamowanego towaru.

9. Kupujący udostępnia Arpack Polska Sp. z o.o. wadliwy towar lub dostarcza go na koszt Arpack Polska Spółka z o.o.
10. W przypadku stwierdzenia przez Arpack Polska Spółka z o.o., że zgłoszenie reklamacji jest kompletne i nastąpiło zgodnie z obowiązującą procedurą, Arpack Polska Sp. z o.o. zobowiązuje się w ciągu 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji udzielić Kupującemu odpowiedzi na reklamację.
11. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji obejmuje żądania Kupującego, w tym: obniżenie ceny lub zwrot lub wymianę towaru zakupionego, jeśli Arpack Polska Sp. z o.o. nie zaprzestała jego produkcji.
12. O sposobie realizacji reklamacji decyduje Arpack Polska Spółka z o.o. W szczególności wybór przez Kupującego jednego z żądań, nie wyklucza możliwości załatwienia reklamacji przez Arpack Polska Spółka z o.o. przy wykorzystaniu sposobu niewskazanego przez Kupującego.
13. Wyłączenie odpowiedzialności:
 - 1) Arpack Polska sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za pogorszenie jakości produktów wynikające z użytkowania, przechowywania i składowania oraz przewożenia niezgodnego z zaleceniami i deklaracjami udostępnionymi Kupującemu na stronie www.arpack.pl. Kupujący ma obowiązek przestrzegać zaleceń Arpack Polska sp. z o.o. dotyczących poszczególnych produktów.
 - 2) Arpack Polska Spółka z o.o. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Kupujący w chwili wydania mu towaru o wadzie wiedział.
 - 3) Arpack Polska Spółka z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za wady, które powstały po wydaniu towaru Kupującemu, chyba że wada wynikała z przyczyny tkwiącej uprzednio w towarze.
 - 4) Arpack Polska Spółka z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za wady jawne jak też ukryte także w razie nieprawidłowego zamontowania i uruchomienia towaru, jeżeli czynności te nie zostały wykonane przez Arpack Polska Spółka z o.o. lub osobę trzecią, za którą Arpack Polska Spółka z o.o. ponosi odpowiedzialność, bądź też gdy czynności te wykonane zostały przez Kupującego, który postąpił niezgodnie z zaleceniami lub wskazówkami wyrażonymi w instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

data: 29.01.2021r.

5) Przy odbiorze towaru Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia stanu przesyłki niezwłocznie, w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i powiadomienia Arpack Polska Spółka z o.o. o istniejących wadach. Niepowiadomienie Arpack Polska Spółka z o.o. o istniejącej wadzie towaru w terminie maksymalnie 14 dni od dnia odbioru Towaru przez Kupującego lub w przypadku wad ukrytych w terminie 14 dni od dnia wykrycia wady ukrytej, powoduje wygaśnięcie wszelkich uprawnień lub roszczeń Kupującego z tytułu rękojmi.

6) Bez uszczerbku dla obowiązków Kupującego wynikających z pkt 5) powyżej, Kupujący, pod rygorem utraty roszczeń wobec Arpack Polska Spółka z o.o., ma obowiązek w obecności przedstawiciela Przewoźnika zbadania towaru przed jego odbiorem. W przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia towaru, zastrzeżenia należy niezwłocznie zgłosić przewoźnikowi i zażądać sporządzenia protokołu szkód lub odnotowania tego w liście przewozowym. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie wszelkich roszczeń wobec Arpack Polska Spółka z o.o., z tytułu ubytku lub uszkodzenia powstałego podczas transportu chyba, że:

- zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika;
- ubytek lub uszkodzenie wynikło z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika;
- szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć Kupujący stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

7) Arpack Polska Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za błędy w wyborze asortymentu produktów oraz błędy projektowe, konstrukcyjne i wykonawcze osób trzecich.

ARPACK
Arpack Polska Sp. z o.o.
69-100 Słubice, Osiedle Przemysłowe 10A
tel. 95 750 1310, fax: 95 750 1313
NIP 5981470994, REGON 210995776

BDO:000009470

Arpack Polska Sp. z o.o.

Z-ca Prezesa Zarządu
Dyrektor Handlowy
Joanna Szymanińska-Cierach

