

Gwarancja, zwroty towarów i opakowań oraz reklamacje/ Procedura zwrotu towarów i opakowań oraz reklamacji w firmie KOPOS ELEKTRO PL

§1 Zwrot towaru

Zwrotu można dokonać jedynie po wcześniejszym uzgodnieniu ilości oraz rodzaju asortymentu z Przedstawicielem Handlowym obsługującym dany Rejon. Zwrócony towar musi być pełnowartościowy, nadający się do dalszej sprzedaży (nieuszkodzony). Po zatwierdzeniu zwrotu przez Przedstawiciela Handlowego, asortyment należy dostarczyć na własny koszt do siedziby firmy KOPOS ELEKTRO PL Sp. z o.o.

Skan otrzymanego dokumentu sprzedaży – FS należy przesłać na adres mailowy reklamacje@kopos.pl

§2 Reklamacja ilościowa lub jakościowa oraz gwarancja

2.1 Kupujący zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji dotyczących oczywistych (*widocznych*) wad jakościowych towaru (takich jak uszkodzenie kształtu korytek, wyprasek, nieprawidłowy kształt produktów), w ciągu 3 dni roboczych od dostarczenia towaru do miejsca dostawy określonego w Umowie Zakupu. W przypadku wady oczywistej, np. brakującej ilości towaru, fakt ten należy niezwłocznie stwierdzić na dowodzie dostawy i niezwłocznie przekazać Sprzedawcy.

Kupujący zobowiązany jest do bezzwłocznego zgłaszania reklamacji ukrytych wad jakościowych towaru od momentu ich wykrycia, w terminie zgodnym z przepisami Kodeksu Cywilnego.

2.2 Podstawą do reklamacji ilościowej lub jakościowej (stwierdzonej przy dostawie towaru u Kupującego) jest przesłanie skanu dokumentu przewozowego – WZ na adres mailowy reklamacje@kopos.pl. Dokument przewozowy – WZ powinien zawierać odpowiednią adnotację opisującą stwierdzone różnice ilościowe lub uszkodzenia. Adnotacja winna być podpisana zarówno przez osobę odbierającą dostarczane produkty u Kupującego jak i osobę je dostarczającą (kierowcę). Na podstawie skanu opisanej WZ-ki dosyłany jest brakujący lub uszkodzony asortyment w wybranej przez Kupującego opcji:

1. Kurierem, jeżeli wielkość asortymentu na to pozwala (termin realizacji 48h).
2. Transportem kołowym:
 - a) Przy najbliższej możliwej okazji.
 - b) Z kolejną dostawą – termin realizacji według harmonogramu dostaw.

Jeżeli uszkodzenia dostarczonego asortymentu stwierdzone zostaną w terminie późniejszym niż podczas rozładunku, do skanu dokumentu – WZ niezbędne jest dołączenie zdjęcia (zdjęć) przedstawiającego uszkodzony produkt

2.3 Kupujący zobowiązany jest dostarczyć reklamację do Sprzedającego w formie pisemnej. Reklamacja musi zawierać cechy identyfikacyjne produktu:

1. nazwę produktu
2. numer Faktury Sprzedaży – FS/zamówienia – ZK
3. numer i datę dowodu dostawy lub kopię faktury VAT

4. opis wady
5. zdjęcie/zdjęcia, próbkę z załączoną deklarowaną wadą (jeśli to możliwe)
6. zgłoszenie reklamacji
7. termin, w którym najlepiej byłoby odwiedzić Kupującego w celu sprawdzenia reklamowanego produktu

Jeżeli towar uległ uszkodzeniu podczas transportu świadczonego przez Sprzedającego, Kupujący zobowiązany jest do przedłożenia następujących dokumentów:

1. skan lub zdjęcie podpisanego dokumentu WZ lub PM
2. zdjęcie/zdjęcia uszkodzonego towaru

2.4 Reklamowane towary muszą być przechowywane w oryginalnym, niezmienionym stanie, oddzielnie od innych towarów i muszą być chronione przed pogorszeniem ich stanu. Towarów tych nie wolno używać, sprzedawać, przetwarzać, zmieniać lub w inny sposób modyfikować do czasu rozstrzygnięcia reklamacji przez Sprzedawcę. Jeżeli reklamowany towar lub jego część zostanie przekazany osobie trzeciej po zgłoszeniu Sprzedawcy roszczenia z tytułu wad, wtedy automatycznie wygasają roszczenia Kupującego z tytułu odpowiedzialności za wady.

2.5 Kupujący zobowiązany jest do umożliwienia Sprzedającemu dokonanie oględzin wadliwego towaru w celu załatwienia reklamacji.

2.6 Reklamacja nie zostanie uznana, jeśli wadliwy towar jest uszkodzony w wyniku niewłaściwego przechowywania i obsługi. W przypadku przechowywania wadliwego towaru należy przestrzegać warunków technicznych i zalecanych wymogów, określonych w „Warunkach przechowywania” opublikowanych na stronie internetowej <https://www.kopos.pl/pol/warunki-magazynowania>

2.7 Kupujący zobowiązany jest do podjęcia wszelkich działań niezbędnych do zapobieżenia lub złagodzenia szkody w przypadku wadliwego towaru.

2.8 Sprzedający udziela gwarancji Kupującemu na wady ukryte towarów w terminie zgodnym z przepisami Kodeksu Cywilnego.

2.9 W ramach roszczenia z tytułu wad towaru, Kupujący jest uprawniony do żądania usunięcia wad przez dostarczenie towaru pełnowartościowego za towar wadliwy lub przez dostarczenie brakującego towaru.

2.10 Odpowiedzialność Sprzedającego za wady towaru wygasa, jeżeli te wady spowodowane zostały:

- a. przez zdarzenia zewnętrzne i nie zostały spowodowane przez Sprzedającego
- b. w przypadku, gdy Kupujący naruszył lub nie przestrzegał warunków postępowania z towarami określonych przez powszechnie obowiązujące przepisy lub ustalonych przez Sprzedającego i opublikowanych pod adresem internetowym: <https://www.kopos.pl/pol/warunki-magazynowania>

§3 Korekty dokumentów sprzedaży

3.1 Korekty dokumentów sprzedaży wystawiane są na podstawie:

1. Skanu dokumentu – WZ, w przypadku stwierdzenia braku asortymentu podczas przyjmowania dostawy u ODBIORCY
2. Przyjęcia na magazyn zwracanego lub reklamowanego asortymentu przez naszego pracownika w siedzibie firmy KOPOS ELEKTRO PL.

§4 Opakowania zwrotne (palety)

4.1 Kupujący nie jest zobowiązany do zwrotu uszkodzonych opakowań zwrotnych (palet) Opakowania zwrotne (palety) będą przyjmowane przez Sprzedawcę tylko w stanie nienaruszonym. W przypadku uszkodzonej palety, Sprzedawca nie jest zobowiązany do jej przyjęcia. Kupującemu przysługuje prawo do zwrotu palet tylko pełnowartościowych (nieuszkodzonych) po przesłaniu zdjęć, numeru WZ i numeru Faktury VAT. Sprzedający wystawia korektę faktury VAT na liczbę zwróconych nieuszkodzonych opakowań (palet) na podstawie faktur przesłanych przez Kupującego.

4.2 Ceny opakowań zwrotnych (palet) określone są w „Ogólnych warunkach handlowych i dostawy” na stronie internetowej Sprzedawcy <https://www.kopos.pl/pol/ogolne-warunki-handlowe-i-dostawy> .

§5 Prawa i obowiązki Kupującego wobec Sprzedającego

Prawa i obowiązki Kupującego nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez pisemnej zgody Sprzedającego.