

REGULAMIN REKLAMACJI

Rozdział I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady przyjmowania, tryb rozpatrywania i sposoby udzielania odpowiedzi na reklamację przez PFWiC FILA (dalej „Producent”).
2. Regulamin stosuje się do wodomierzy oferowanych przez Producenta zwanych dalej „wyrobami”
3. Przez użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - a) PFWiC FILA z siedzibą w Sztumie 82 - 400, ul. Żeromskiego 30, NIP 579-100-35-97, telefon 519 530 022, e-mail: fila@fila-sztum.pl, strona internetowa: <https://fila-sztum.pl>
 - b) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, w tym osoba lub jednostka organizacyjna, przedsiębiorca, pracodawca, na rzecz którego Producent oferuje wyroby,
 - c) Regulamin - niniejszy Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Producenta.
 - d) Reklamacja - zgłoszenie przez Klienta pod adresem Producenta zastrzeżeń dotyczących jakości wyrobów.
4. Producent odpowiada za wyrób wadliwy wyłącznie w przypadku wystąpienia wady przed upływem 5 lat, licząc od daty sprzedaży, jednak nie dłużej niż do końca okresu ważności legalizacji. Termin ten odnosi się również do przypadku dostarczenia Klientowi wyrobu wolnego od wad w ramach reklamacji uznanej.
5. W innych przypadkach, kiedy reklamacja w zakresie żądania wymiany wyrobu na nowy nie została uznana, ale klient uzgodnił z Producentem podjęcie działań zmierzających do odbudowy wyrobu, okres gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia Klientowi wyrobu wolnego od wad.

Rozdział II. Ogólne zasady przyjmowania reklamacji

1. Klient może złożyć reklamację:
 - a) w formie pisemnej - w postaci reklamacji opatrzonej podpisem Klienta na formularzu „Karta reklamacyjna” dostępnym na stronie Producenta <https://fila-sztum.pl/reklamacje-eksperytyzy/>, wysłanym lub dostarczonym na adres siedziby Producenta,
 - b) w formie elektronicznej - za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres reklamacje@fila-sztum.pl
2. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej Producent przekazuje Klientowi potwierdzenie złożenia reklamacji.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko/nazwa instytucji,
 - b) adres do korespondencji,
 - c) adres e-mail,
 - d) osoba do kontaktu,
 - e) numer telefonu,
 - f) opis przedmiotu reklamacji zgodnie z wzorem formularza, o którym mowa pkt. 1 lit. a),
 - g) oczekiwania Klienta dotyczące sposobu rozstrzygnięcia reklamacji,
 - h) podpis osoby składającej reklamację (w przypadku reklamacji składanych w formie elektronicznej skan podpisanego dokumentu lub dokument podpisany elektronicznie).
4. Reklamację należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia budzącego zastrzeżenia do jakości wyrobu.

Rozdział III. Rozpatrywanie reklamacji

1. Producent rozpatruje złożoną reklamację niezwłocznie i udziela na nią odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia wadliwego wyrobu przez Klienta.
2. Termin, o którym mowa w pkt. 1, może ulec wydłużeniu wyłącznie z przyczyn leżących po stronie klienta zgłaszającego reklamację.

Rozdział IV. Sposoby udzielania odpowiedzi na reklamacje

1. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą Klienta,
 - b) wyczerpującą informację na temat stanowiska Producenta wobec zgłoszonego problemu ze wskazaniem odpowiednich fragmentów umowy, regulaminu, karty gwarancyjnej oraz stosownych przepisów prawa, chyba że nie wymaga tego charakter podnoszonych zarzutów,
 - c) pouczenie o możliwości odwołania do uprawnionych podmiotów w razie nieuwzględnienia roszczeń Klienta,
 - d) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi z podaniem jej stanowiska służbowego,
3. Pouczenie, o którym mowa w pkt. 2 lit. c), zawiera ponadto termin, w którym roszczenie zostanie rozpatrzone. Termin ten wynosi co najwyżej 30 dni licząc od dnia sporządzenia odpowiedzi na reklamację.

Rozdział V. Zmiana Regulaminu

1. Producent może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn, którymi są następujące okoliczności dotyczące przyjmowania i rozpatrywania reklamacji przez Producenta na podstawie niniejszego Regulaminu:
 - a) wprowadzenie nowych lub zmiana istniejących, powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - b) zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów lub decyzji, rekomendacji, wytycznych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organów władzy i administracji publicznej,
 - c) zmiany warunków rynkowych wynikające z postępu technicznego, technologicznego i informatycznego,
 - d) konieczność sprostowania omyłek pisarskich, a także zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu, nie zmniejszająca zakresu uprawnień Klienta.
2. Producent udostępni regulamin w siedzibie oraz na stronie internetowej <https://fila-sztum.pl/reklamacje-ekspertyzy/>. Dodatkowo na życzenie klienta Regulamin może zostać przesłany w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail.

Rozdział VI. Inne postanowienia

1. Wszystkie czynności związane z przyjęciem i rozpatrywaniem reklamacji dokonywane są w języku polskim.
2. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klient może odwołać się do stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania do właściwego Rzecznika Praw Konsumentów, działającego przy Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego, działającego przy właściwym miejscowo Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
3. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony



Polska Fabryka Wodomierzy i Ciepłomierzy FILA
ul. Żeromskiego 30, 82-400 Sztum
tel. 519 530 022

www.fila-sztum.pl

Form.2022/75-01 do IQ-7

Data wydania: 24.04.2024

Strona: 3/3

Konkurencji i Konsumentów, ul. Powstańców Warszawy 1, 00 - 950 Warszawa, tel. 22 55 60 800,
email: uokik@uokik.gov.pl.