

**OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI, REKLAMACJI I ZWROTU TOWARU ZAKUPIONEGO W VDS****§1. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI**

1. VDS udziela gwarancji na prawidłowe działanie wyrobu, zamocowanego zgodnie z instrukcją okuwania, na okres **24 miesięcy użytkowania**.
2. Gwarancji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne, które powstały z winy użytkownika, a w szczególności uszkodzenia spowodowane:
  - a) montażem niezgodnym z instrukcją (instalacji),
  - b) eksploatacją niezgodną z zaleceniami producenta
  - c) działaniem na produkt przedmiotami ostrymi, tępymi lub szorstkimi
  - d) niewłaściwym przechowywaniem,
  - e) zanieczyszczeniami,
  - f) niestosowaniem się do instrukcji konserwacji, jak również używaniem nieodpowiednich produktów czyszczących nie polecanych przez producenta (w szczególności substancje żrące i kwasy)
  - g) używaniem produktu w celach niezgodnych z jego przeznaczeniem
  - h) zdarzeniami losowymi: pożarem, powodzią itp.
3. W przypadku zamontowania wyrobu z wadami jawnymi, towar ten nie podlega gwarancji oraz roszczeniom reklamacyjnym. Za wady jawne uważa się w szczególności uszkodzenia mechaniczne typu: rysy, pęknięcia, wgniecenia, itp.

**§2. WARUNKI ZGŁOSZENIA REKLAMACJI TOWARU DO VDS**

1. Kupujący zobowiązany jest do zgłoszenia kompletnie wypełnionego protokołu reklamacyjnego/zwrotu (**w szczególności pole wymagane: nr faktury zakupu**) do firmy VDS.
2. W przypadku niezgodności dostawy z dokumentem dostawy lub fakturą należy dokonać pisemnego zgłoszenia niezgodności najdalej w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania towaru. VDS rozpatruje taką niezgodność ze szczególnym uwzględnieniem informacji o uszkodzeniu przesyłki lub naruszeniu oryginalnych taśm opakowaniowych i ew. zgłoszenia tego faktu kurierowi.
3. Warunkiem przyjęcia reklamacji jest zachowanie faktury zakupu i uregulowanie zaległych zobowiązań płatniczych wobec VDS.
4. W przypadku zgłoszenia reklamacji przez finalnego klienta do punktu sprzedaży, punkt sprzedaży zobowiązany jest w ciągu **3 dni roboczych** do zgłoszenia jej do VDS.
5. Zgłoszenie reklamacyjne przyjęte przez VDS rozpatrywane jest w ciągu 14 dni roboczych, po otrzymaniu kompletnej dokumentacji reklamacji, tj. w protokole reklamacyjnym/zwrotu muszą zostać wypełnione wszystkie **pola wymagane**.
6. Brak spełnienia powyższych warunków zwalnia VDS z obowiązku rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni, co może skutkować opóźnieniami nie wynikającymi z winy VDS.
7. VDS zobowiązuje się do poinformowania reklamującego w terminie do **2 dni roboczych** (od daty dostarczenia do VDS kompletnego protokołu reklamacyjnego), drogą mailową bądź telefoniczną o czynnościach, które zostaną podjęte celem rozpatrzenia reklamacji.
8. **VDS zastrzega sobie termin 14 dni roboczych** do rozpatrzenia skompletowanej reklamacji, chyba, że reklamowany towar wymaga rozpatrzenia jej przez dostawcę VDS. W tym przypadku reklamacja rozpatrywana jest w terminie niezwłocznym.



**§3. WARUNKI DOSTARCZENIA REKLAMOWANEGO TOWARU DO VDS**

1. Reklamujący ma prawo skorzystać z usług kurierskich świadczonych dla VDS w ramach procesu reklamacyjnego, na koszt VDS, pod warunkiem, że reklamacja spełnia ogólne warunki gwarancji oraz warunki zgłoszenia reklamacji towaru.
2. W przypadku nieuzasadnionej lub negatywnie rozpatrzonej reklamacji klient pokrywa koszty logistyczne związane z jej realizacją.
3. Punkt sprzedaży odpowiedzialny jest za właściwe zabezpieczenie i zapakowanie zwracanego towaru w celu uniknięcia dodatkowych uszkodzeń w czasie transportu, które mogą wpłynąć na sposób rozpatrzenia reklamacji. W przypadku uszkodzenia produktu podczas transportu wskutek nieodpowiedniego zabezpieczenia towaru, reklamacja nie zostanie uznana a Klient zostanie obciążony kosztami spedycji.
4. Dopuszcza się przekazanie reklamowanego towaru wraz z kompletną dokumentacją pracownikowi VDS w punkcie sprzedaży, jednakże w tym przypadku VDS zastrzega sobie prawo do rozpatrzenia reklamacji w terminie **do 60 dni roboczych**. Dodatkowo Klient zobowiązany jest do zachowania oraz przesłania faxem bądź mailem do VDS podpisanego przez obierającego pracownika VDS protokołu z adnotacją o dacie odbioru.
5. W przypadku *trybu przyspieszonego*, punkt sprzedaży ma **30 dni**, od daty widniejącej na fakturze, na poinformowanie VDS o możliwości zlecenia kuriera po reklamowany towar. W sytuacji, gdy termin ten zostanie przekroczony, VDS nie pokrywa kosztów transportu.

**§4. WARUNKI ROZPATRZENIA REKLAMACJI PRZEZ VDS**

1. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest kompletnie wypełniony i dostarczony do VDS (drogą mailową, faksową bądź osobiście) protokół reklamacyjny wraz z reklamowanym towarem.
2. Punkt sprzedaży ma obowiązek sprawdzić podstawy zgłaszanej przez Klienta finalnego/detalicznego do nich reklamacji. Reklamacje zgłoszone w sposób nieprawidłowy oraz po upływie okresu gwarancji, a także bezzasadne – pozostaną nierozpatrzone.
3. Prawo do rozpatrywania reklamacji, przysługuje wyłącznie pracownikowi działu reklamacji VDS.
4. Za uznaną reklamację przez VDS, uważa się wymianę towaru wadliwego na towar wolny od wad, jego naprawę lub zwrot kosztów zakupu towaru.
5. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, VDS zobowiązuje się do poinformowania o zaistniałym fakcie reklamującego drogą mailową, faxem bądź telefonicznie. Towar reklamowany zostanie odesłany do Klienta na jego koszt lub wystany wraz z najbliższym zamówieniem Klienta.

**§5. WARUNKI ZWROTU TOWARU DO VDS – ZGŁOSZENIE, ROZPATRZENIE, DOSTARCZENIE TOWARU I KOSZTY Z TYM ZWIĄZANE**

1. Zgłoszenie chęci zwrotu towaru wolnego od wad, kupionego w VDS, następuje poprzez wypełnienie i przesłanie kompletnego Protokołu Reklamacyjnego/Zwrotu do VDS, najdalej w ciągu **14 dni** od daty otrzymania towaru.
2. Zgłoszenie chęci zwrotu przyjęte przez VDS rozpatrywane jest w ciągu **14 dni roboczych**, po otrzymaniu kompletnej dokumentacji.



**SZYBKO I RZETELNIE**

3. Brak spełnienia powyższych warunków pozbawia VDS możliwości rozpatrzenia reklamacji/zwrotu w ww. terminie, co może skutkować opóźnieniami nie wynikającymi z winy VDS.
4. VDS zobowiązuje się do poinformowania w terminie do **2 dni roboczych** drogą mailową bądź telefoniczną zwracającego towar o czynnościach, które zostaną podjęte celem rozpatrzenia zwrotu.
5. Zwrot towaru po upływie 14 dni od daty zakupu, ale nie dłużej niż 60 dni, skutkuje koniecznością kupienia przez zwracającego towar innego towaru o tej samej lub wyższej wartości (wymiana). Po terminie 60 dni od daty zakupu, towar nie będzie przyjmowany przez VDS.
6. Zwracany towar nie może nosić znamion użytkowania i musi być pełnowartościowym towarem nadającym się do dalszej odsprzedaży. Zwracany towar musi być w oryginalnym opakowaniu produktu, które nie może być uszkodzone lub zużyte.
7. Uznaný zwrot towaru przez VDS skutkuje wystawieniem faktury korygującej dla zwracającego. Faktura korygująca wystawiona zostanie przez VDS w ciągu **14 dni roboczych** od daty przyjęcia zwracanego towaru.
8. **Zwrotom nie podlegają towary na specjalne zamówienie klienta, oznaczone w katalogu VDS: „na zamówienie” lub towary nie będące w ofercie katalogowej VDS, a specjalnie zamówione dla klienta oraz produkty z oferty wyprzedazowej.**
9. Koszty przesyłki zwracanego towaru pokrywa Klient. W przypadku stwierdzenia śladów użytkowania towaru, bądź innych wad produktu, zwrot nie zostanie przyjęty a towar odesłany na koszt Kupującego.

<sup>1</sup> Tryb przyspieszony- wysłanie towaru wolnego od wad przed rozpatrzeniem reklamacji – Punkt sprzedaży wyraża zgodę na wystawienie faktury VAT na wysłany towar a następnie korektę zwróconego towaru w przypadku uznania reklamacji. W razie nie uznania reklamacji należy być świadomym, iż VDS obciąża reklamującego kosztami transportu związanymi z daną reklamacją.



**VDS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.K.**

41-608 Świętochłowice PL, ul. Łagiewnicka 4a

**NIP:**627-27-12-976 **REGON:** 241794039 **REJESTRACJA:** Sąd Rejonowy w Katowicach

Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr 0000371827

ING Bank Śląski nr 58 1050 1243 1000 0023 5450 5717



www.vds.pl