



Ogólne Warunki Reklamacji

Regulamin

Regulamin dot. prawa odstąpienia od umowy oraz prawa złożenia reklamacji produktów zakupionych w firmie Cynkomet Sp. z o.o., ul. Fabryczna 7W, 16-020 Czarna Białostocka.

§1

Definicje

1. Ogólne Warunki Reklamacji (dalej OWR) znajdują zastosowanie do wszelkich produktów objętych prawem reklamacji. Reklamację można złożyć przy pomocy formularza reklamacyjnego z tytułu gwarancji (Ogólne Warunki Gwarancji) lub poprzez formularz reklamacji z tytułu rękojmi. Reklamacja z tytułu rękojmi obejmuje wyłącznie produkty **zakupione bezpośrednio** w Cynkomet Sp. z o.o. Użyte w dalszej części niniejszego regulaminu określenia oznaczają:
 - a. „Gwarant” – Cynkomet Sp. z o.o., ul. Fabryczna 7W, 16-020 Czarna Białostocka
 - b. Sprzedawca - Cynkomet Sp. z o.o., ul. Fabryczna 7W, 16-020 Czarna Białostocka
 - c. „Konsument” – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - d. „Strony” – Sprzedawca/Gwarant i Klient/Konsument
 - e. „OWG” –Ogólne Warunki Gwarancji
 - f. „OWR” - Ogólne Warunki Reklamacji
 - g. „Produkt” – produkty, towary i usługi stanowiące przedmiot statutowej działalności gospodarczej Sprzedawcy/Gwaranta i w powyższym zakresie objęte gwarancją na terenie RP.

§2

Prawo odstąpienia

1. Jeżeli Kupujący jest konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego, wówczas na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (t.j. z 2020 r. Dz.U. poz. 287 ze zm.) przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy zgodnie z poniższymi postanowieniami. Za

konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

2.Konsument może odstąpić od umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dni od dnia zakupu rozumianego jako odbiór przesyłki (towaru), **pod warunkiem zawarcia umowy na odległość lub poza lokałem przedsiębiorstwa** (zgodnie z art. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta).

3.W razie skutecznego wykonania prawa odstąpienia umowę uważa się za niezawartą, a Konsument jest wolny od wszelkich zobowiązań.

4.Zwrot towaru/produktu powinien nastąpić niezwłocznie – na żądanie Sprzedawcy - wraz z wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu albo oddzielnie – nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wysłania przez Konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

5.Koszt zwrotu towaru: sprzedawca zwróci konsumentowi koszty doręczenia zamówionego towaru (od sprzedawcy do konsumenta) – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji transportu dostępnej w danej ofercie Sprzedawcy. Jeżeli Konsument wybierze droższy środek transportu, nie otrzyma zwrotu różnicy między wartością wybranej dostawy a najtańszym sposobem transportu.

6.Zwrot uiszczonej przez Konsumenta ceny produktu wraz z kosztami jego przesyłki do Konsumenta zostanie dokonany przez Sprzedawcę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zwracanego towaru. Zwrot dokonany zostanie przy użyciu takiej samej formy płatności, jakiej użył Konsument. Jeżeli Konsument zapłacił za towar przelewem bankowym, wówczas zwrot nastąpi na rachunek bankowy, wskazany przez Konsumenta w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy. W przypadku, gdy Konsument nie wskazał takiego numeru w oświadczeniu o odstąpieniu, zwrot nastąpi dopiero po przekazaniu przez Konsumenta wyłącznie polskiego numeru rachunku bankowego. Jeżeli Konsument zapłacił za towar przy odbiorze przesyłki (płatność za pobraniem), wówczas zwrot nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez Konsumenta w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy (o ile Konsument wskazał taki rachunek). Jeżeli Konsument nie wskazał rachunku bankowego, Sprzedawca wyśle do Konsumenta na podany przez niego adres e-mail prośbę o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który powinien nastąpić zwrot lub skontaktuje się z Konsumentem w tej sprawie telefonicznie.

7.Prawo odstąpienia nie przysługuje Konsumentowi w przypadku wskazanym w art. 38 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, tj. w przypadku umowy w której przedmiotem

świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

§ 3

Reklamacje

1. Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć produkt wolny od wad. Do umowy sprzedaży stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o sprzedaży (przepisy dot. rękojmi za wady). Reklamacje i roszczenia z tytułu wad produktu (rzeczy) powinny być zgłaszane zgodnie z tymi przepisami.

2. Jeżeli sprzedany produkt ma wady, wówczas Konsument może składając reklamację:

a) żądać usunięcia wady albo

b) żądać wymiany produktu na produkt wolny od wad albo

c) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo

d) złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy (od umowy nie można odstąpić, o ile wada produktu jest nieistotna).

3. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Konsumentowi, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową produktu wadliwego w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe, albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

4. W razie, gdy Konsument złoży oświadczenie o obniżeniu ceny, albo odstąpieniu od umowy, wówczas Sprzedawca może jednak wymienić wadliwy produkt na wolny od wad, albo wadę usunąć, o ile czynności te nastąpią niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. Ograniczenie wskazane w zdaniu poprzednim nie ma jednak zastosowania w razie, gdy produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany produktu na wolny od wad lub obowiązkowi usunięcia wady.

5. Konsument może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad, albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że

doprowadzenie produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe, albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę.

6. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość produktu z wadą pozostaje do wartości produktu bez wady.

7. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia.

8. Reklamacje należy składać w formie elektronicznej poprzez stronę internetową <https://cynkomet.pl/zgloszenie-reklamacyjne/> lub na adres mailowy reklamacje@cynkomet.pl lub ewentualnie pocztą na adres Cynkomet Sp. z o.o., ul. Fabryczna 7W, 16-020 Czarna Białostocka z dopiskiem „reklamacja z tytułu rękojmi”. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- imię, nazwisko, adres, adres e-mail Konsumenta, numer telefonu Konsumenta
- datę zawarcia Umowy stanowiącej podstawę reklamacji,
- dowód zakupu,
- przedmiot reklamacji,
- wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację (m.in. opis wady)
- żądania klienta.

9. Produkt musi zostać dostarczony do Sprzedawcy wraz z reklamacją. Zdanie poprzednie nie dotyczy wypadków, w których dostarczenie produktu jest zbędne dla wyjaśnienia sprawy, o czym zadecyduje Sprzedawca albo w sytuacji w której Sprzedawca zweryfikuje produkt u Konsumenta. Konsument zobowiązany jest jednak przekazać produkt, jeśli Sprzedawca uzna to za konieczne. Koszt dostarczenia zwracany jest przez Sprzedawcę, jednakże Konsument przed dostarczeniem produktu ma obowiązek ustalić ze Sprzedawcą formę dostarczenia produktu. Produkt może zostać również dostarczony przez Konsumenta za pośrednictwem dostawcy wskazanego przez Sprzedawcę.

10. Sprzedawca, najpóźniej w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji, ustosunkuje się do złożonej reklamacji i poinformuje Konsumenta o dalszym postępowaniu. W przypadku, gdy reklamacja będzie uzasadniona, Sprzedawca poinformuje Konsumenta o proponowanym sposobie realizacji reklamacji. Jeżeli Konsument zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady, albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.

11. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania produktu Kupującemu.

12. W przypadku odrzucenia reklamacji, reklamowany produkt zwrócony zostanie Konsumentowi.

13. Postanowienia dotyczące konsumenta stosuje się także dla umów zawartych od dnia 1 stycznia 2021 r. przez osobę fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

13. Złożenie zgłoszenia (odstąpienie od umowy lub reklamacja towaru) oznacza, iż Klient wyraża zgodę na przetwarzanie podanych przez niego danych osobowych w zakresie niezbędnym do rozpatrzenia sprawy zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1).

Klauzula informacyjna dla klientów korzystających z uprawnienia reklamacji w ramach Ogólnych Warunków Reklamacji

Zgodnie z obowiązkiem wynikającym z rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Cynkomet Sp. z o.o., ul. Fabryczna 7W, 16-020 Czarna Białostocka
2. Z Administratorem można się kontaktować drogą pisemną na ww. adres, elektronicznie na adres: rodo@cynkomet.pl, za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej: <https://cynkomet.pl/kontakt/> lub listownie na w/w adres z dopiskiem „RODO”.
3. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu realizacji reklamacji przez Cynkomet sp. z o.o. na zakupione przez Państwa produkty marki Cynkomet, w tym w ramach postępowania reklamacyjnego.

4. Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych osobowych jest:
 - a) 6 ust. 1 lit b) RODO – co oznacza, że przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy i świadczeń reklamacyjnych, której są Państwo stroną,
 - b) 6 ust. 1 lit. c) RODO – co oznacza, że przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Cynkomet Sp. z o.o., w szczególności w zakresie rozliczeń podatkowych związanych z realizacją reklamacji,
 - c) 6 ust. 1 lit. f) RODO – co oznacza, że przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Cynkomet Sp. z o.o.; do prawnie uzasadnionych interesów zaliczyć można obowiązek rozpoznania zgłoszenia reklamacyjnego oraz ewentualne ustalenie, dochodzenie lub obronę roszczeń.
5. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do dokonania i rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego. Brak podania danych osobowych będzie skutkowało niemożliwością rozpatrzenia Państwa zgłoszenia reklamacyjnego.
6. Odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być: podmioty świadczące usługi hostingowe strony internetowej, za pośrednictwem której dokonywana jest komunikacja w zakresie rozpatrywanego zgłoszenia reklamacyjnego, spółki z grupy Cynkomet, podmioty uczestniczące w procedurze reklamacyjnej, podmioty wydające ekspertyzy techniczne lub opinie, firmy transportowe i inne, podmioty świadczące usługi księgowo, podatkowe i inne usługi doradcze.
7. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Cynkomet Sp. z o.o. przez okres trwania postępowania reklamacyjnego oraz później przez okres 6 lat, tj. do czasu upływu okresu przedawnienia ewentualnych roszczeń z tytułu reklamacji albo w związku z realizacją 5-letniego obowiązku archiwizacyjnego dotyczącego dokumentów przechowywanych w celach podatkowych, w zależności od tego, który okres będzie dłuższy.
8. Posiadają Państwo prawo do żądania dostępu do przekazanych danych osobowych, do ich sprostowania oraz żądania ich usunięcia, jak również do żądania od Cynkomet Sp. z o.o. ograniczenia przetwarzania danych.
9. W przypadku danych osobowych przetwarzanych zgodnie z pkt 4 lit. a. powyżej mają Państwo także prawo do przenoszenia danych osobowych, o ile dane te będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany.
10. W przypadku danych osobowych przetwarzanych zgodnie z pkt 4 lit. c powyżej mają Państwo także prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych ze względu na Państwa szczególną sytuację.

11. Posiadają Państwo prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
12. W stosunku do przekazanych danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.