

ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ РЕКЛАМАЦИИ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Продавец** – GTV Poland spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa с местонахождением в г. Прушкув, ул. Пшеяздова, 21, 05-800 Прушкув, внесенный в реестр предпринимателей Национального судебного реестра, ведущийся Районным судом ст. г. Варшавы в Варшаве, XII Хозяйственный отдел Национального судебного реестра за номером KRS 0000564747, NIP: 5342505912;
- 1.2. **Покупатель** – юридическое лицо, организационное подразделение без статуса юридического лица, которому закон предоставляет правоспособность или физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, приобретающее Товар у Продавца;
- 1.3. **Дальнейший Покупатель** - лицо, организационное подразделение без статуса юридического лица, которому закон предоставляет правоспособность или физическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность, приобретающее Товар у Покупателя;
- 1.4. **Опекун Рынка** – физическое лицо, ответственное со стороны Продавца за контакты с Покупателем, имеющее зарегистрированный офис или осуществляющее предпринимательскую деятельность за пределами Польши;
- 1.5. **Товар** – предметы, обозначенные по видам, импортером и продавцом которых на территории Польши является Продавец;
- 1.6. **Дефект Товара** - Явные дефекты, Скрытые дефекты и Юридические дефекты товаров по смыслу настоящего Порядка;
- 1.7. **Явный дефект** - физический недостаток Товара по смыслу Гражданского кодекса, который можно распознать в момент выдачи Товара Покупателю;
- 1.8. **Скрытый дефект** - физический недостаток Товара по смыслу Гражданского кодекса, возникший до выдачи Товара Покупателю, который был обнаружен в более поздний срок;
- 1.9. **Юридический дефект** - правовой дефект по смыслу Гражданского кодекса;
- 1.10. **Количественные несоответствия** – выдача Товара в размере, меньшем или превышающем сумму, следующую тх счета-фактуры, выставленного Продавцом;
- 1.11. **Порядок** – настоящий порядок предъявления рекламации, включая правила рассмотрения рекламаций на основании положений о законной гарантии.

- 1.12. **Перевозчик** – физическое или юридическое лицо, являющееся предпринимателем, которое в рамках своей деятельности обязалось на платной основе перевезти Товар Продавцу.

2. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ РЕКЛАМАЦИИ

- 2.1. Рекламация может быть связана с Дефектами Товара или Количественными Недостачами.
- 2.2. Предъявить рекламацию вправе Покупатель. Продавец не обязан рассматривать рекламацию, предъявленную Дальнейшим Покупателем
- 2.3. Рекламация отправляется Покупателем по электронной почте на адрес Бюро обслуживания клиентов - отдел рекламаций: reklamacje@gtv.com.pl. Покупатель с зарегистрированным офисом за пределами территории Республики Польша подает рекламацию через Опекуна Рынка.
- 2.4. Рекламации подаются на форме акта о рекламации, составляющей Приложение № 1 к настоящему Порядку. Рекламации, представленные в другой форме, будут оставлены без рассмотрения.
- 2.5. Покупатель обязан точно описать, в чем заключается, по его мнению, Дефект Товара, так, чтобы рекламация могла быть обработана Продавцом без излишней задержки, вызванной необходимостью определения причин рекламации и ожиданий Покупателя. Покупатель обязан предоставить обоснование для описания сообщенного Дефекта Товара, в частности, если он утверждает, что у Товара нет свойств, которые вещь такого вида должна иметь в связи с целью контракта, определенной или возникшей в результате обстоятельств или назначения. Покупатель обязан предоставить подробную дополнительную информацию о Товаре по требованию Продавца.
- 2.6. Если рассмотрение Рекламации требует качественного исследования рекламируемого Товара, Покупатель, который использует права по гарантии, обязан предоставить Продавцу комплектный Товар, который, по его мнению, имеет качественные дефекты.
- 2.7. Если Продавец считает, что рассмотрение Рекламации требует проверки Товара Покупателем, Покупатель несет расходы по прибытию представителя Продавца на место проверки.

3. РАССМОТРЕНИЕ РЕКЛАМАЦИИ

- 3.1. Если было предъявлена комплектная рекламация в соответствии с настоящим Порядком, в частности, в соответствии с пунктом 2 Порядка, Продавец в течение 14 календарных дней с даты получения Рекламации принимает решение о результатах рассмотрения рекламации и уведомляет об этом Покупателя.
- 3.2. Если рассмотрение Рекламации требует качественных исследований или экспертизы Товара у Покупателя, Продавец должен принять решение о том, как урегулировать Рекламацию в течение 14 календарных дней со дня получения рекламируемого Товара или проведения экспертизы Товара у Покупателя.
- 3.3. Покупатель в акте о рекламации указывает ожидаемый способ урегулирования Рекламации, выбрав один из следующих:
 - 3.3.1. устранение Дефекта Товара ,
 - 3.3.2. замена Товара на Товар без Дефекта,
 - 3.3.3. снижение цены Товара,
 - 3.3.4. возврат стоимости Товара.
- 3.4. Продавец принимает решение о способе урегулирования Рекламации, и Покупатель не имеет права возражать против решения Продавца. В частности, выбор Покупателем одного из требований не исключает возможности урегулирования Рекламации Продавцом посредством способа, не указанного Покупателем.
- 3.5. Если Продавец, признав Рекламацию, решит устранить Дефект Товара и, несмотря на попытку ремонта, Дефект Товара сохраняется - Покупатель указывает свои ожидания относительно способа эффективного урегулирования Рекламации, а Продавец принимает решение о замене Товара на Товар без дефекта, снижении цены Товара или возврате стоимости Товара. Если замененный Товар имеет дефект, Продавец может принять решение о снижении цены Товара или возврате стоимости Товара.
- 3.6. Если Продавец, признав Рекламацию, принял решение о замене Товара на Товар без дефекта, и у замененного Товара также выявлен Дефект - Покупатель указывает свои ожидания относительно способа эффективного урегулирования Рекламации, и Продавец принимает решение устранить дефект Товара, понизить цену Товара или вернуть стоимость Товара. Если, несмотря на предпринятую попытку отремонтировать замененный Товар, дефект Товара сохраняется, Продавец может принять решение о снижении цены или возврате стоимости Товара.

- 3.7. Если Продавец на любой стадии рассмотрения Рекламации решает снизить цену или возратить стоимость Товара - процедура рассмотрения рекламации считается успешно завершенной.
- 3.8. Если Продавец принял решение о возвращении стоимости Товара или замене Товара на Товар без дефекта, Покупатель согласовывает способ возвращения дефектного Товара с Бюро обслуживания клиентов - отделом рекламаций. Продавец не принимает Товар, отправленный обратно без предварительного согласования. Продавец принимает только комплектный Товар.
- 3.9. В случае Количественного несоответствия Покупатель может посредством рекламации потребовать выдать ему недостающую часть Товара или принять от него Товар в количестве, превышающем заказ. Такое требование Покупатель обязан представить в течение 5 дней с даты поставки ему Товара.

4. ИСКЛЮЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 4.1. Продавец не несет ответственности по законной гарантии, если Покупатель в момент выдачи Товара знал о дефекте Товара.
- 4.2. Продавец не несет ответственности за дефекты, возникшие после выдачи Товара Покупателю, если Дефект не обусловлен причинами, присущими ранее Товару.
- 4.3. Продавец также не несет ответственности за Видимые дефекты или Скрытые дефекты в случае неправильной установки и ввода в эксплуатацию Товара, если эти действия не были выполнены Продавцом или третьей стороной, за которую Продавец несет ответственность или эти действия были выполнены Покупателем, если Покупатель действовал несоответственно с рекомендациями или указаниями, изложенными в инструкции, полученной от Продавца.
- 4.4. Покупатель обязан немедленно проверить Товар после его получения его в порядке, принятом при вещах такого рода и уведомить Продавца о наличии Дефектов. Не уведомление Продавца о наличии Дефекта Товара в течение максимум 14 дней с момента получения Товара Покупателем или в случае Скрытых Дефектов - в течение максимум 14 дней со дня обнаружения Скрытого Дефекта, приводит к истечению всех прав и требований Покупателя по законной гарантии. Указанный крайний срок сохраняется, если Покупатель до истечения этого срока отправит Продавцу уведомление о дефекте.
- 4.5. Без ущерба для обязательств Покупателя, вытекающих из пункта 4.4. выше, Покупатель, под страхом потери требований к Продавцу, вытекающих из настоящего пункта, обязан в присутствии представителя Перевозчика проверить Товар до его принятия. В случае убыли или повреждения, которые можно

заметить снаружи, Покупатель составит в присутствии представителя Перевозчика соответствующий акт или вносит замечания в накладную (в любой форме). В акте следует указать замеченные повреждения, нарушение целостности упаковки, несанкционированный доступ к Товару, количественное несоответствие Товара и другие замечания.

- 4.6. Права или требования по законной гарантии в связи с Видимыми или Скрытыми дефектами истекают через два года со дня выдачи Товара Покупателю. Права или требования по законной гарантии в связи с Юридическими дефектами истекают по истечении одного года со дня, когда Покупатель узнал о Юридическом дефекте.