

## **I. Warunki rękojmi KOMATECH S.C. Tomasz Marszałek, Piotr Kowalczyk:**

### **A. Przedmiot**

1. Niniejsze warunki określają zasady odpowiedzialności KOMATECH z tytułu rękojmi za sprzedane produkty oraz tryb postępowania w przypadku wystąpienia wady w produktach zakupionych w KOMATECH, zwanego dalej postępowaniem reklamacyjnym.
2. KOMATECH nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za produkty, na które udzielona została oddzielna gwarancja producenta lub importera.

### **B. Warunki rękojmi**

1. Na zakupione produkty KOMATECH udziela rękojmi za wady na okres nie dłuższy niż 3 miesiące.
2. Rękojmi nie podlegają produkty zakupione w KOMATECH, jeżeli są objęte gwarancją producenta lub importera.
3. KOMATECH nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji za wady w przypadku produktów:
  - uszkodzonych mechanicznie,
  - eksploatowanych niezgodnie z warunkami podanymi w instrukcji obsługi lub niewłaściwie konserwowanych,
  - w których zostały naruszone lub uszkodzone plomby gwarancyjne,
  - w których zostały zerwane naklejki identyfikacyjne z nieczytelnymi numerami seryjnymi,
  - noszące ślady niewłaściwej (tj. niezgodnej z przeznaczeniem lub zaleceniem) eksploatacji oraz nieodpowiedniego pakowania,
  - zużytych (materiały eksploatacyjne),
  - produkty niespełniające warunków gwarancji producenta.

### **C. Postępowanie reklamacyjne:**

1. W przypadku wady produktu, co, do którego KOMATECH ponosi odpowiedzialność na podstawie rękojmi, bądź gwarancji nabywca zobowiązany jest dokonać zgłoszenia reklamacyjnego w KOMATECH.
2. **W czasie właściwym dla danego produktu, marki** można reklamować zakupione u nas **materiały eksploatacyjne**.
3. Warunki gwarancji i rękojmi na produkty zakupione w KOMATECH są jednakowe dla wszystkich produktów z oferty.
4. Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji jest:
  - przesłanie zgłoszenia reklamacji z wyczerpującym opisem usterki i okoliczności jej powstania na adres [biuro@komatech.com.pl](mailto:biuro@komatech.com.pl) lub inny wskazany przez pracownika KOMATECH jako właściwy
  - po zgłoszeniu reklamacji zamawiający otrzymuje **potwierdzenie reklamacji**, co upoważnia go do dostarczenia, na własny koszt i ryzyko, reklamowanych produktów do firmy KOMATECH. Na liście przewozowym lub opakowaniu należy umieścić informację „**reklamacja**”.
  - Zwroty i reklamacje mogą być wysyłane w jednej paczce tylko w przypadku właściwego oznaczenia przesyłki „ ZWROT/ REKLAMACJA” i dołączeniu wymaganych formularzy.**
5. Gdy cena jednostkowa reklamowanego produktu zamiennego nie przekracza 10,00 zł netto istnieje możliwość wymiany reklamowanego produktu klientowi bez konieczności dostarczenia przedmiotowej reklamacji do serwisu KOMATECH. Warunkiem koniecznym jest zgłoszenie reklamacji w serwisie internetowym KOMATECH oraz poinformowanie o tym fakcie pracownika KOMATECH. Na życzenie klienta wyślemy produkt nowy, wolny od wad lub wystawimy fakturę korygującą. Wszystkie reklamowane produkty Klient ma obowiązek składować i w przypadku prośby ze strony serwisu odesłać do wskazanego magazynu KOMATECH.
6. Po zalogowaniu się na stronie [www.komatech.com.pl](http://www.komatech.com.pl) można na bieżąco śledzić status reklamacji.
7. Tonery i bębny oddawane do reklamacji należy dokładnie oczyścić z proszku.
8. Warunkiem przyjęcia reklamacji z tytułu rozsypania się tonera wewnątrz opakowania jest zgłoszenie tego faktu w dniu otrzymania przesyłki - potwierdzonej listem przewozowym (data i podpis odbiorcy).

9. Zgłaszany do reklamacji produkt powinien zostać dostarczony w opakowaniu fabrycznym lub innym opakowaniu zastępczym zapewniającym zabezpieczenie produktu w czasie transportu zarówno przed uszkodzeniami mechanicznymi, jak i elektrostatycznymi.

10. Produkty wrażliwe na ładunki elektrostatyczne (twarde dyski, adaptery, płyty główne komputerowe) powinny być zapakowane w metalizowane torebki antyelektrostatyczne i zabezpieczone przed udarami mechanicznymi w czasie transportu.

11. Produkty wrażliwe na światło (bębny światłoczułe, kartridże zintegrowane z bębniem światłoczułym) powinny być zapakowane w metalizowane lub czarne torebki zapobiegające naświetleniu i zabezpieczone przed uszkodzeniami mechanicznymi w czasie transportu.

12. W przypadku **uszkodzeń powstałych w czasie transportu przesyłki**, Partner może odmówić przyjęcia uszkodzonej przesyłki lub sporządzić protokół uszkodzeń w obecności kuriera. Protokół taki musi zostać podpisany przez kuriera, **brak protokołu i podpisu kuriera powoduje odrzucenie reklamacji**.

13. W przypadku **niezgodności towaru** z fakturą należy tę niezgodność **zgłosić** do opiekuna handlowego lub właściwego magazynu, z którego dostawa pochodzi **w ciągu 3 dni roboczych** od dnia otrzymania przesyłki. **Towar** wysłany pomyłkowo musi zostać **odesłany w stanie nienaruszonym**.

14. W przypadku reklamacji towarów, których wady stwierdził autoryzowany serwis producenta należy do reklamacji dołączyć stosowną ekspertyzę opisującą zakres uszkodzenia..

#### **D. Załatwienie reklamacji**

1. KOMATECH S.C. Tomasz Marszałek, Piotr Kowalczyk zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w możliwie najszerszym terminie nie dłuższym niż 30 dni licząc od daty dostarczenia produktu ( "termin podstawowy"), z zastrzeżeniem postanowień ust. 4.

2. Uznając zgłoszenie reklamacyjne za zasadne, KOMATECH może:

- a) dokonać wymiany produktu na nowy, wolny od wad,
- b) dokonać naprawy wadliwego produktu,
- c) wystawić fakturę korygującą i dokonać zwrotu zapłaty za produkt w terminie wskazanym na fv której reklamacja dotyczy od ustalenia, że niemożliwe jest w tym przypadku załatwienie reklamacji w sposób określony w ust.2 lit. a, b.

3. O sposobie załatwienia reklamacji decyduje KOMATECH.

4. KOMATECH zastrzega sobie prawo wydłużenia terminu obsługi reklamacji, jeśli - z przyczyn niezależnych od KOMATECH - zachowanie terminu podstawowego jest niemożliwe.

5. Rozpatrzone, zasadne reklamacje są dostarczane do Reklamującego wraz z realizowanym bieżącym zamówieniem lub w terminie do 10 dni licząc od daty rozpatrzenia reklamacji na koszt KOMATECH.

6. Jeżeli w terminie 3 miesięcy od daty załatwienia reklamacji nabywca nie odbierze produktu, zostanie wezwany do odbioru listem poleconym wysłanym na adres wskazany w zgłoszeniu reklamacji, a w razie jego braku - na adres wskazany w informacji o Partnerze. Po otrzymaniu wezwania Klient ma obowiązek bezzwłocznie przedmiotowy produkt odebrać. Po bezskutecznym upływie terminu wyznaczonego do odbioru produktu, KOMATECH dokona jego likwidacji bez obowiązku zapłaty na rzecz Klienta jakiegokolwiek odszkodowania.

7. Powyższe zasady mają zastosowanie także w przypadku ponownych reklamacji tego samego produktu.

#### **E. Koszty reklamacji ponoszone przez nabywcę.**

1. **Nabywca dostarcza** reklamowany produkt, do miejsca wskazanego w potwierdzeniu przyjęcia reklamacji, **na własny koszt i ryzyko**. Gdy przesyłka zostanie wysłana na nasz koszt, do paczki dołączymy fakturę za poniesione koszty.

2. W przypadku ustalenia w toku postępowania reklamacyjnego, że zgłoszenie **reklamacyjne było nieuzasadnione**, KOMATECH obciąży **nabywcę kosztami** związanymi z jej załatwieniem, towar odesłany zostanie na koszt Reklamującego wraz z dołączoną fakturą za poniesione koszty.

3. W przypadku **niezgłoszonych reklamacji lub przesyłek nieposiadających wymaganego formularza, towar odsyłamy na koszt Partnera**.

**II. Reklamacje produktów, na które udzielona została gwarancja należy składać bezpośrednio w punktach serwisowych wskazanych przez Gwaranta oraz w trybie i na zasadach przewidzianym w karcie gwarancyjnej.**

#### **UWAGA:**

W odniesieniu do sprzedaży konsumenckiej zastosowanie mają przepisy prawa kodeksu cywilnego.