

REGULAMIN REALIZACJI PROCESU REKLAMACJI

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady realizacji przez DRUTEX Spółka Akcyjna z siedzibą w Bytowie, ul. Lęborska 31, zarejestrowaną pod numerem KRS: 0000140428 w Rejestrze Przedsiębiorców KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS o kapitale zakładowym w wysokości 28 712 000,00 zł w całości wpłaconym, posiadającą nr NIP 8421622720, procesów reklamacyjnych w Serwisie E-portal Drutex zlokalizowanym pod adresem internetowym <https://e-portal.drutex.pl> w zakresie udzielonej przez DRUTEX S.A. gwarancji.
2. Do rzeczy nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Usług Świadczonych Droga Elektroniczną przez DRUTEX S.A., dostępnego pod adresem <https://e-portal.drutex.pl/pl/document/regulations>

§ 2. DEFINICJE

Ilekoć w niniejszym regulaminie zostaną użyte poniższe określenia będą one mieć następujące znaczenie:

Administrator Danych Osobowych - DRUTEX Spółka Akcyjna (DRUTEX S.A.).

Dane Osobowe - informacje o zidentyfikowanych lub możliwych do zidentyfikowania pracownikach Użytkownika oraz Klientach i Użytkownikach, którzy mają status osób fizycznych.

DRUTEX – oznacza spółkę DRUTEX Spółka Akcyjna z siedzibą w Bytowie, ul. Lęborska 31, zarejestrowana pod numerem KRS: 0000140428 w Rejestrze Przedsiębiorców KRS prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS. kapitale zakładowym w wysokości 28 712 000,00 zł w całości wpłaconym, posiadająca nr NIP 8421622720.

Gwarancji- należy przez to rozumieć uprawnienie kupującego wynikające z oświadczenia DRUTEX zawartego w Karcie gwarancyjnej.

Karcie gwarancyjnej- należy przez to rozumieć dokument, z zawartym w nim oświadczeniem gwarancyjnym DRUTEX, dostępny za pośrednictwem strony internetowej: www.e-portal.drutex.pl lub w wersji papierowej na życzenie Kupującego.

Klient - oznacza osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, prowadzącą współpracę handlową z DRUTEX, w ramach której uprawniony jest do przyjmowania reklamacji dot. Produktów DRUTEX oraz w razie konieczności przekazywania reklamacji do DRUTEX.

Konsumencie- należy przez to rozumieć podmiot, o którym mowa w przepisie art. 22¹ Kodeksu Cywilnego.

Konto – oznacza przestrzeń sieciową, zarejestrowanego Klienta, tj. Użytkownika zarejestrowanego w Serwisie, dostępną po zalogowaniu, w ramach Konta Użytkownik może tworzyć Subkonta dla innych osób upoważnionych przez Użytkownika.

Produkt- należy przez to rozumieć stolarkę okienną i drzwiową z PVC, ALUMINIUM oraz drewnianą stolarkę okienną i drzwiową oferowane w ramach działalności handlowej Producenta oraz produkty dodatkowe jak rolety nakładane (PVC), rolety adaptacyjne (ALUMINIUM), rolety nakładane RS, wyposażenie dodatkowe wskazanych systemów takie jak pochwyt, klamki, otwieracze doświetli, nawiewniki, samozamykacze, zamki i wkładki patentowe, silniki elektryczne rolet, elektrozaczepy- objęte Gwarancją.

Profil Użytkownika- zbiór danych, informacji i innych treści przekazanych dobrowolnie przez Użytkownika do Serwisu, które są gromadzone i przetwarzane w uporządkowany sposób w systemie informatycznym przez administratora Serwisu za zgodą Użytkownika, na potrzeby świadczenia usług Serwisu.

Regulamin – oznacza niniejszy regulamin, określający zasady realizacji procesu obsługi zgłoszeń reklamacyjnych w ramach systemu gwarancji DRUTEX.

Serwis – oznacza serwis internetowy należący do DRUTEX, dostępny pod adresem internetowym <https://e-portal.drutex.pl/>, służący m.in. realizacji obsługi procesu reklamacji, którego sposób i zasady funkcjonowania określa Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną przez DRUTEX S.A., dostępny za pośrednictwem: <https://e-portal.drutex.pl/pl/document/regulations>.

Subkonto – oznacza przestrzeń sieciową wydzieloną w ramach utworzonego w Serwisie Konta Użytkownika, dającą możliwość korzystania z funkcjonalności Serwisu innym osobom upoważnionym przez Użytkownika, dostępną po zalogowaniu się osoby upoważnionej przez Użytkownika.

Użytkownik – oznacza Klienta, posiadającego adres poczty elektronicznej (e-mail), zarejestrowanego oraz korzystającego z usług świadczonych przez DRUTEX drogą elektroniczną w ramach Serwisu, który udzielił zgody na realizację procesu reklamacyjnego w drodze elektronicznej.

Zgłoszeniu reklamacyjnym lub reklamacji- należy przez to rozumieć informację o istnieniu wady Produktu z żądaniem realizacji uprawnień wynikających z Gwarancji

Zgoda/cofnięcie zgody – zgoda udzielona lub cofnięcie zgody przez Użytkownika na realizację procesu obsługi zgłoszeń reklamacyjnych w Serwisie.

§ 3. PROCES REALIZACJI ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH

1. Warunkiem realizacji elektronicznej obsługi zgłoszenia reklamacyjnego jest posiadanie przez Klienta statusu aktywnego partnera DRUTEX, rejestracja Klienta w Serwisie i założenie Konta w Serwisie.
2. Zgłoszenie reklamacyjne dokonywane jest przez Użytkownika po zalogowaniu się do Serwisu i następnie po poprawnym wypełnieniu dedykowanego elektronicznego formularza zgłoszenia reklamacyjnego i akceptacji. Reszta w instrukcji użytkownika.
3. Użytkownik zobowiązany jest do uzupełnienia wszystkich wymaganych pól i podania niezbędnych danych umożliwiających DRUTEX nadanie zgłoszeniu reklamacyjnemu dalszego biegu.
4. DRUTEX może zażądać od Użytkownika przekazania dodatkowych dokumentów celem rozpoznania Zgłoszenia reklamacyjnego (np. skany zamówień, skany opinii i ekspertyz, etc.).
5. Użytkownik przekazuje wszystkie materiały w ramach procesu rozpatrywania Zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem Serwisu, tj. w formie elektronicznej. Dokumenty tekstowe powinny być zapisane w formacie .pdf (Portable Document Format). Za brak możliwości odczytania przekazanego przez Użytkownika dokumentu DRUTEX nie odpowiada.
6. Jedno Zgłoszenie reklamacyjne odpowiada reklamowanej pozycji lub reklamowanym pozycjom zawartej/zawartych na zgłoszonej fakturze, tj. jedno Zgłoszenie reklamacyjne dotyczy jednej faktury dokumentującej sprzedaż Produktu lub Produktów DRUTEX Użytkownikowi.

7. Nieuzupełnienie przez Użytkownika wymaganych pól będzie powodowało niemożliwość zakończenia procesu zgłaszania reklamacyjnego. Niewpisanie/błędne wpisanie danych identyfikujących Produkt lub Produkty powodować będzie odrzucenie takiego zgłoszenia reklamacyjnego przez Serwis. Odpowiedzialność za poprawne uzupełnienie formularza każdorazowo ponosi Użytkownik.
8. Użytkownik jest informowany przez DRUTEX o istotnych procesach zachodzących w ramach realizacji Zgłoszenia reklamacyjnego. Wszelka korespondencja pomiędzy DRUTEX a Użytkownikiem następuje za pośrednictwem Serwisu, ewentualnie dodatkowo za pośrednictwem poczty e-mail przy użyciu wskazanego przez Użytkownika adresu e-mail skojarzonego z jego kontem.
9. W toku realizacji zgłoszenia reklamacyjnego, DRUTEX może podjąć decyzję o konieczności wizyty serwisu w miejscu, w którym znajduje się reklamowany Produkt lub Produkty. Użytkownik zobowiązany jest do wskazania DRUTEX miejsca, w którym znajduje się Produkt oraz danych kontaktowych umożliwiających umówienie wizyty serwisowej. Brak odpowiedzi Użytkownika, brak reakcji Użytkownika lub inne zachowanie Użytkownika uniemożliwiające umówienie wizyt serwisowej DRUTEX obciąża Użytkownika, może również powodować odrzucenie takiego zgłoszenia reklamacyjnego.
10. Po zakończeniu procesu oceny Zgłoszenia reklamacyjnego, w trakcie którego następuje formalna i merytoryczna ocena Zgłoszenia reklamacyjnego, DRUTEX wydaje decyzję o uznaniu odpowiedzialności gwarancyjnej/ nieuznaniu odpowiedzialności gwarancyjnej i odrzuceniu zgłoszenia reklamacyjnego. Uznanie bądź nieuznanie odpowiedzialności gwarancyjnej DRUTEX może dotyczyć także części Produktów objętych Zgłoszeniem reklamacyjnym. W takiej sytuacji Zgłoszenie reklamacyjne uznane jest za zasadne w części.
11. Każdorazowo podstawę oceny zasadności Zgłoszenia reklamacyjnego stanowi oświadczenie gwarancyjne DRUTEX zawarte w karcie gwarancyjnej.
12. Uznanie za zasadne Zgłoszenia reklamacyjnego następuje w sytuacji, w której DRUTEX stwierdza, że zaszły okoliczności o których mowa w oświadczeniu gwarancyjnym, powodujące konieczność naprawy Produktu lub wymiany Produktu/części Produktu na nowy.
13. Brak uznania Zgłoszenia reklamacyjnego za zasadne następuje w sytuacji, w której DRUTEX nie stwierdza, że zaszły okoliczności o których mowa w Gwarancji, powodujące konieczność naprawy Produktu lub wymiany Produktu/części Produktu na nowy.
14. Odrzucenie Zgłoszenia reklamacyjnego następuje również w sytuacji, w której DRUTEX nie może nadać Zgłoszeniu reklamacyjnemu dalszego biegu z uwagi na niedochowanie przez Użytkownika warunków formalnych Zgłoszenia Reklamacyjnego.
15. Użytkownik niezadowolony z decyzji DRUTEX w zakresie rozpoznania Zgłoszenia reklamacyjnego może za pośrednictwem Serwisu wnieść odwołanie w terminie 7 dni od dnia opublikowania w Serwisie decyzji. Odwołanie rozpoznawane jest przez DRUTEX niezwłocznie, nie dłużej niż w ciągu 30 dni od dnia wprowadzenia odwołania do Serwisu. W trakcie rozpoznania odwołania DRUTEX ponownie bada zebrany w toku realizacji procesu materiał i wydaje decyzje co do uznania za zasadne Zgłoszenia reklamacyjnego w całości lub części/uznania, że Zgłoszenie reklamacyjne jest niezasadne. Decyzja po rozpoznaniu odwołania jest ostateczna, tj. nie przysługuje do niej odwołanie w jakiegokolwiek formie.
16. W przypadku zmiany adresu e-mail Użytkownika, na który wysyłane są powiadomienia Użytkownikowi, Użytkownik jest zobowiązany do dokonania aktualizacji danych Użytkownika w Serwisie. W przypadku niepodania lub podania nieprawidłowych danych Użytkownika, DRUTEX nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z braku otrzymania informacji o realizacji procesu oceny Zgłoszenia reklamacyjnego.

§5 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest DRUTEX S.A. z siedzibą w Bytowie (77-100) przy ul. Lęborskiej 31, NIP 842-162-27-20 (dalej zwana „Administratorem”). Dane osobowe są przetwarzane w celach obsługi zgłoszonej reklamacji przez okres jej rozpatrywania wskazany w oświadczeniu gwarancyjnym, a po rozpatrzeniu jeszcze przez 3 lata w celu ochrony przed ewentualnymi roszczeniami lub do czasu wygaśnięcia gwarancji, jeżeli na skutek reklamacji czas obowiązywania gwarancji zostanie wydłużony. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie WWW: https://e-portal.drutex.pl/pl/document/rodo_warranty_info

§6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Użytkownik nie jest upoważniony do przenoszenia jakichkolwiek praw wynikających z Regulaminu na rzecz osób trzecich.
2. DRUTEX może dokonać jednostronnej zmiany Regulaminu za uprzednim zawiadomieniem dokonany mailowo na adres wskazany przez Użytkownika podczas rejestracji jako adres do kontaktu z DRUTEX. Zmieniony Regulamin wejdzie w życie w terminie określonym przez DRUTEX nie wcześniej niż po upływie 14 dni od dnia wysłania zawiadomienia. DRUTEX może dokonać zmian Regulaminu w szczególności w przypadku zmiany przepisów powszechnie obowiązujących, zmiany praktyki lub wykładni przez sądy powszechne lub organy państwowe, zmiany polityki lub strategii sprzedażowej DRUTEX, a także w przypadku nadzwyczajnej zmiany stosunków.
3. W przypadku uznania poszczególnego postanowienia Regulaminu za nieważne lub bezskuteczne, nieważność lub bezskuteczność tego postanowienia nie wpływa na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. DRUTEX dołoży starań, aby nieważne lub nieskuteczne postanowienie zastąpić nowym, niewadliwym prawnie postanowieniem.
4. Regulamin podlega prawu polskiemu. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy Ustawy.
5. Wszystkie kwestie sporne pomiędzy Użytkownikiem a DRUTEX są rozstrzygane przez polski sąd powszechny miejscowo właściwy dla DRUTEX. Jeżeli Regulamin występuje w wersji dwu- lub wielojęzycznej, to w razie rozbieżności językowych, wyłącznie wiążąca jest polska wersja językowa Regulaminu.
6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 23 marca 2020 r.