

ETOP | INTERNATIONAL

Warunki reklamacji oraz gwarancji dla produktów oferowanych w ETOP International, s. r. o.

I. POSTANOWIENIA OGOLNE

1.1 Produkty dostarczane przez firmę ETOP International są homologowane i oznaczone według przepisów:

- EHK OSN 30 (homologowane), EHS/92/23 (homologacja hałasu), ES/1222/2009 (etykietowanie) – dla opon osobowych
- EHK OSN 54 (homologowane), EHS/92/23 (homologacja hałasu) ES/1222/2009 (etykietowanie) – dla lekkich opon ciężarowych oraz ciężarówkach opon
- EHK OSN 106 (homologowanie) – dla opon rolniczych (homologacja wymagana od roku 2019)
- EUWA, ETRTO, TÜV, KBA – dla felg

1.2 Generalnym obowiązkiem klienta jest użytkowanie produktów zgodnie ze wskazówkami, które znajdują się w katalogach instrukcjach oraz ulotkach ETOP International, s.r.o.

1.3 Przez termin kompletne koło rozumie się, komplet składający się z opony, detki oraz ochronnej podkładki na tarczy felgi (konstrukcja TUBE TYPE), albo opony, wentyla oraz felgi wypełnione gazem/powietrzem pod ciśnieniem (konstrukcja TUBELESS).

II. WARUNKI GWARANCJI

1. Obowiązki dostawcy

1.1 Etóp international odpowiada:

- za jakość swoich produktów, za wszystkie produkcyjne wady, widoczne jak i ukryte w tym:
a/ separacie
b/ nieprawidłowości budowy opony (łączenia)
c/ błędy przy wycięciach

1.2 Etóp international nieodpowiada:

- za wady produktów, które były ewidentnie spowodowane:
a/ nieprawidłowym magazynowaniem produktów poza siedzibą ETOP International
b/ użyciem nieprawidłowego rozmiaru, typu oraz nosności felgi
c/ użyciem nieprawidłowego rozmiaru, oraz nosności, modelu oraz typu opony, felgi, detki albo ochronnej podkładki
d/ nieprawidłowym albo niefachowym montażem, **w szczególności późniejszym niefachowym montażem i demontażem**
e/ uszkodzeniem kompletnego koła przy nieprawidłowej geometrii pojazdu albo uszkodzeniem produktu od wadliwej części pojazdu
f/ zbyt dużym lub zbyt niskim ciśnieniem opony
g/ wagowym albo prędkościowym przeciążeniem albo długoterminowym niedoładowaniem pojazdu
h/ mechanicznym, agresywnym albo chemicznym uszkodzeniem (np. używanie produktu w słonym środowisku)
i/ uszkodzeniem koła w wyniku nieprawidłowej przestrzeni między oponami przy montażu typu bliźniak albo uszkodzeniem innym ciałem obcym zaklinowanym między dwoma kołami
j/ jazda bez powietrza (np. przy defekcie)
k/ dodatkowa obróbka powierzchni opony, nacięciem bieżnika albo użyciem koła dla celów sportowych
l/ uszkodzeniem albo zniszczeniem produktów spowodowane innymi czynnikami /wypadek, pożar.../
m/ użyciem opony po przekroczeniu wskaźnika zużycia bieżnika (tzw. TWI)
n/ pompowaniem innym gazem/powietrzem niż zalecane
o/ użyciem produktów niezgodnie z instrukcją obsługi oraz przy innych warunkach dla jakich produkt był wyprodukowany
p/ naprawa wykonana na produktach, które nie były profesjonalnie wykonane a ich następstwem było

uszkodzenie produktu
r/ za produkty na których była usunięta data produkcji (DOT)

2. Zakres oraz warunki gwarancji

2.1 Ogólne

w odniesieniu do kupującego gwarancja jest ważna:

a/ 24 miesiące od dnia sprzedaży produktu (oddania produktu do użytku)

b/ maksymalnie jednak **36 miesięcy od daty produkcji, która jest w formie tygodnia i roku zapisana na każdej oponie oraz feldzie, jeśli nie jest zapisana w innej formie.**

Gwarancja nie obejmuje normalnego zużycia produktu, w szczególności uszkodzenia mechaniczne zewnętrznej powierzchni innymi przedmiotami (np. uderzenia kanięciami).

Wysokość odszkodowania w przypadku opon będzie wyliczona z ceny sprzedaży za którą kupujący zapłacił za produkt i ze stanu zużycia (amortyzacji). Odszkodowanie jest wyliczone na podstawie procentowej pozostałości bieżnika a głębokości bieżnika nowej opony

Fizyczne zużycie opony oraz bieżnika, które było wynikiem normalnego użycia nie może być powodem do zgłoszenia i akceptacji reklamacji.

UWAGA: W świetle szczegółowych przepisów na pojeździe można używać jedynie opony na których głębokość bieżnika jest większa niż 1,6 mm (na Słowacji rozporządzenie rządu nr. 406/2005 Z.z. o wymaganich technicznych o głębokości bieżnika powierzchni określonej kategorii pojazdów silnikowych a ich przyczep).

III. WARUNKI REKLAMACJI

1. Reklamacja towaru po dostawie

1.1 Kupujący jest zobowiązany sprawdzić dostawę przy odbiorze. W przypadku stwierdzenia ilościowej rozbieżności, oczywistego uszkodzenia albo niekompletności dostawy, kupujący jest uprawniony do odbioru pod warunkiem wypisania ilościowej reklamacji w formie zapisania wszelkich braków. Zapis musi być podpisany przez uprawnioną przez spedytora osobę (np. kierowca) w CMR. W przypadku, że taki zapis nie będzie wpisany, reklamacja będzie automatycznie odrzucona.

1.2 Jakościowa reklamacja dostawy kupujący może jedynie wystawić w formie wypełnienia protokołu reklamacyjnego, który może być wystawiony maksymalnie do 7 dni po terminie dostawy i to jedynie w przypadku, że kupujący udowodni, że produkt posiadał dane wady już w momencie spełnienia zobowiązania dostarczenia produktu przez sprzedającego. Reklamacja nie uprawnia nabywcy do niezapłacenia stosownej wartości za dostawę dobrych sztuk z przedmiotu umowy z danej dostawy w uzgodnionym terminie płatności.

1.3 W przypadku przyjęcia reklamacji sprzedający jest zobowiązany uzgodnić wady produktu usunąć, w jak najkrótszym możliwym terminie. W przypadku braku możliwości naprawy produktu sprzedający zobowiązuje się uznać reklamację zwrotu w formie korekty (zwrot ceny zakupu, albo jej części), ewentualnie zrealizować w formie zamiany według wcześniejszego obustronnego porozumienia.

1.4 W przypadku reklamacji z wadą ukrytą, którą kupujący nie jest w stanie określić w swoim magazynie, a przedmiot umowy będzie zwrócony od końcowego klienta, kupując może skorzystać z rabatu z ceny albo odszkodowania aż po dostarczeniu wszystkich potrzebnych dokumentów potwierdzających wyższe koszty związane z tą reklamacją po stronie kupującego. W/w koszty muszą być obojętnie pisemnie uzgodnione jednocześnie nie mogą stanowić wyższą kwotę niż cena reklamowanego produktu.

2. Reklamacja po oddaniu towaru do użytkowania

2.1 Kupujący w przypadku że nie jest pewny czy reklamacja jest zasadna, przed zgłoszeniem reklamacji, odkonsultuje reklamowany produkt w formie elektronicznej z technikiem reklamacyjnym (prześle fotografie wady oraz opis wady na **balaz@etop.sk**).

2.2 Reklamacje produktu należy przedstawić wyłącznie w formie standaryzowanego protokołu reklamacyjnego, który jest dostępny na **www.etop-international.eu**, albo można go otrzymać w elektronicznej formie od technika reklamacyjnego. W/w protokół musi być jedynie odesłany w elektronicznej formie na **balaz@etop.sk**. W przypadku, że protokół nie będzie przesłany w takiej formie nie ma możliwości realizacji oceny reklamacji. W/w protokół w papierowej formie służy również jako dowód dostawy – potwierdzenie o przyjęciu reklamacji.

Dane, które kupujący jest zobowiązany umieścić w protokole reklamacyjnym:

- nazwa firmy, adres, telefon, fax, albo mail
- rozmiar opony, model, marka opony, data produkcji (DOT)
- rozmiar felgi, marka felgi, data produkcji (DOT)
- powód reklamacji albo krótki opis reklamowanej wady
- informacje o ewentualnej szkodzie materialnej albo uszkodzeniach ciała
- nazwisko, data oraz podpis

Kupujący w celu przyspieszenia procedury reklamacyjnej we własnym interesie dołączy do protokołu reklamacyjnego kopie dokumentu potwierdzającego kupno produktu, ewentualnie dokument rejestracyjny pojazdu, który jest traktowany jako dowód oddania pojazdu do użytku (w przypadku, że produkt je według DOT – daty produkcji starszy jak 24 miesiące).

2.3 Kupujący jest zobowiązany:

- wpisać dane potrzebne do przyjęcia reklamacji wg punktu 1.
- starannie oczyścić produkt a reklamowaną wadę odpowiednio oznaczyć niezmywalną farbą albo permanentnym pisakiem

2.4 Miejsce reklamacji

Za jedyne miejsce przyjęcia reklamacji uważa się siedzibę ETOP International, Považské Podhradie 117, 020 04 Považská Bystrica, ewentualnie siedzibę klienta, gdzie był towar ze spółki Etop International dostarczony. Wszelkie dodatkowe koszty związane z transportem produktu od końcowego klienta nie są przedmiotem reklamacji a klient nie ma prawa wymagać pokrycia tych kosztów.

Wyjątkowo i jedynie za podstawie umowy, gdyby koszty na dowóz reklamowanych produktów przewyższyły ich wartość, możliwe jest załatwić reklamacje w formie elektronicznej. Także w takim przypadku kupujący jest zobowiązany wypełnić oraz przesłać protokół reklamacyjny w elektronicznej formie według punktu 1 wraz z:

- **fotografia wszystkich reklamowanych sztuk razem**
- **szczegółowa fotografia wady**
- **fotografia DOT**
- **fotografia rozmiaru**

2.5 Procedura reklamacyjna

Etop International po zbadaniu przedłożonych dokumentów i dokładnej kontroli reklamowanego produktu:

a) **na miejscu odrzuci reklamację jako niezasadną** a reklamowany produkt wróci kupującemu. W przypadku że takie nieuznane reklamacje będą się powtarzać, sprzedający Etop International ma prawo na pokrycie kosztów związanych z oceną reklamacji.

b) **uzna reklamację jako zasadną** a na miejscu ją załatwi; jak nie istnieje możliwość reklamacji załatwić na miejscu, przyjmie reklamowany produkt do procesu reklamacyjnego, podczas którego bez zbędnej zwłoki dojdzie do załatwienia uznanej reklamacji; przyjęcie reklamowanego towaru sprzedający potwierdzi kupującemu na protokole reklamacyjnym.

c) **przyjmie reklamowany produkt do oceny biegłego**, na podstawie wyników będzie reklamacja albo uznana jako zasada a w ramach postępowania reklamacyjnego bez zbędnej zwłoki załatwiona, albo będzie odrzucona; przyjęcie reklamowanego towaru sprzedający potwierdzi kupującemu na protokole reklamacyjnym; o sposobie załatwienia reklamacji (uznana reklamacja jako uzasadniona albo odrzucona

reklamacji jako nieuzasadnionej) powiadomi sprzedajacy kupujacego we wzczesniej uzgodnionej formie (pisemniej albo elektronicznej formie).

Jesli kupujacy nie zgadza sie z odrzuceniem reklamacji jako niezasadnej (to ustanowienie jest wzazne jedynie dla opon), zdecyduje ocena bieglego, za koszt ktorego zaplaci:

- w przypadku nieuzasadnionej reklamacji kupujacy
- w przypadku uzasadnionej reklamacji Etop International

Firma ETOP International przy procesie oceny bieglego jest uprawniona:

- przeprowadzic destruktywna kontrole w celu obiektywnej oceny reklamowanej wady
- zmontowac z opona, detka albo ochronna wkladka, wedlug wlasnego uznania

W przypadku zasadnej reklamacji kompletnego kola uznana bedzie klientowi jedynie wymiana na te czesc towaru, ktore byly uszkodzone (np tylko opona, felga albo wentyl).

4. Postanowienia koncowe

1. Informacja o zalatwieniu reklamacji klient otrzyma:

- w przypadku ze przyczyna reklamacji jest jednoznaczna - natychmiast
- w przypadku, ze dyeczja jest zalezna od oceny bieglego (komisja reklamacyjna, biegly sadowy), do 30 dni od dnia przyjecia reklamacji przez sprzedajacego

2. Odszkodowanie za uznane reklamacje sa we formie:

- priorytetowa naprawa produktu jesli pozwoli na to stan oraz waga danego przypadku
- jesli nie ma mozliwosci naprawic produkt, tak dostawa nowego wolnego od wad produktu w cenie, ktora sie wyliczy jako roznica ceny zakupu a ceny odpowiadajacej zuzyciu produktu
- rozliczeniem finansowym, wystawieniem korekty na bizacym rachunku a zaplata na rachunek bankowy badz kompensata, jedynie w przypadku jesli stan a waga przypadku nie pozwalaja na naprawe produktu, albo nowy produkt wolny od wad nie znajduje sie na magazynie

3. Odszkodowanie z tytulu straty czasu:

- ETOP International nieprzewiduje odszkodowania z tytulu straty czasu ewentualnie powstalych przestojuow nawet w przypadku gdy reklamacja byla uznana.

Warunki reklamacji i gwarancji sa wzazne od 01.11.2012 oraz sa nierozlaczna czescia wszystkich umow kupna.

Zatwierdzil: Ing. Milan Bagin

.....

W Považskej Bystrici 31.10.2012