

## **Regulamin Reklamacji**

Grupy CALDO

### **Przepisy ogólne**

#### **§1**

#### **[Zakres regulacji]**

1. Niniejszy Regulamin znajduje zastosowanie do umów handlowych zawieranych przez podmioty grupy CALDO tj. CALDO-IZOLACJA Materiały Techniki Ciepłej Śląsk Sp. z o.o. z siedzibą w Sosnowcu KRS nr 0000289324, CALDO-IZOLACJA Materiały Techniki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie KRS nr 0000019828, CALDO-WENTYLACJA z siedzibą w Krakowie KRS nr 0000544898, CALDO-IZOLACJA Materiały Techniki Ciepłej Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie nr KRS 0000204923, CALDO IZOLACJA L.Szczyrek, W.Śliwiński Sp.j z siedzibą w Dębicy KRS nr 0000005468, CALDO-INTERNATIONAL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Krakowie KRS nr 0000805974, CALDO IZOLACJA Materiały Techniki Ciepłej Zachód Sp. z o.o. KRS nr 0000393930, CALDO SOLUTION SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ z siedzibą w Sulechów nr KRS 0000526995.
2. Regulamin niniejszy określa:
  - prawa i obowiązki stron umów handlowych wynikające z rękojmi [i ew. odpowiedzialności odszkodowawczej],
  - sposób zgłaszania wad i realizacji uprawnień.
- 3 Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa o:
  - 3.1. Sprzedającym - należy przez to rozumieć podmiot z Grupy CALDO, który dokonał sprzedaży towarów na rzecz Klienta,
  - 3.1. Kliencie - należy przez to rozumieć podmiot (osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę, której ustawa przyznaje zdolność prawną), który nabył towar od podmiotu z Grupy CALDO.
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje wyłącznie w przypadku reklamacji towarów wynikających ze sprzedaży między przedsiębiorstwami, w rozumieniu art. 43<sup>(1)</sup> Kodeksu Cywilnego, z tym zastrzeżeniem, iż nie ma on zastosowania do umów, z których treści wynika, że nie posiadają

one dla Klienta charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Klienta działalności gospodarczej udostępnionego na podstawie przepisów o CEIDG.

## §2

### [Reguły kolizyjne]

Jeżeli postanowienia umowy między stronami są sprzeczne z postanowieniami regulaminu, pierwszeństwo mają postanowienia umowy. Postanowienia takie mogą wynikać w szczególności z umowy o współpracy handlowej, umowy ramowej lub umowy sprzedaży zawartej wskutek przyjęcia zamówienia.

## §3

### [inkorporacja]

1. Regulamin niniejszy jest częścią umów handlowych zawieranych przez poszczególne podmioty Grupy CALDO jako Sprzedającymi z osobami fizycznymi, osobami prawnymi i jednostkami, którym ustawa przyznaje zdolność prawną prowadzącymi działalność gospodarczą. Jest udostępniony na stronie Grupy CALDO i dostępny do pobrania.
2. Przedstawione poniżej warunki sprzedaży i współpracy handlowej stanowią wiążącą część każdej zawartej umowy sprzedaży i przy odbieraniu towaru traktowane są jako znane, o ile pisemnie strony nie uzgodniły innych warunków specjalnych.

## §4

### [pracownicy Grupy CALDO]

1. Czynności związane z obsługą reklamacji wskazane w niniejszym Regulaminie mogą być dokonywane przez pracowników lub osoby zatrudnione na innej podstawie niż umowa o pracę w spółce należącej do Grupy CALDO, niezależnie od tego czy są zatrudnieni przez Sprzedającego czy przez inny podmiot Grupy CALDO.
2. Niezależnie od treści postanowienia ust. 1, Klient składa reklamację do Sprzedającego.

## §5

### [Formularz reklamacyjny]

1. Postępowanie reklamacyjne wszczyna Klient lub inny podmiot uprawniony poprzez przesłanie formularza reklamacyjnego.
2. Formularz reklamacyjny dostępny jest na stronie Grupy CALDO w zakładce Kwestie Prawne.

## §6

[uszanowanie procedury reklamacyjnej jako przesłanka powstania uprawnień i roszczeń]

Strony zgadzają się, że reklamacja zostanie przyjęta do rozpatrzenia pod warunkiem, że Klient:

- prześle wypełniony formularz ze wskazaniem w szczególności wady, daty zakupu, nr faktury lub nr rachunku.
- zaznaczy swoje żądanie na formularzu
- załączy przewidziane Regulaminem dowody charakteru wady

## **Rękojmia**

### **§7**

#### **[rękojmia za wady]**

Sprzedający zapewnia dostawę towaru pozbawionego wad fizycznych. Sprzedający jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli towar ma wadę.

### **§8**

#### **[Odpowiedzialność za wadę]**

1. Sprzedający jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.
2. Sprzedający odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, od dnia wydania rzeczy Klientowi.
3. Sprzedający nie odpowiada za wady, jeżeli Klient nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie nie później niż w terminie wskazanym w § 9 ust. 1, a w przypadku, gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił Sprzedającego o wadzie niezwłocznie po jej stwierdzeniu.

### **§9**

#### **[Zgłoszenie wady]**

1. Klient traci roszczenia i uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zgłosi wady niezwłocznie, nie później niż następnego dnia od dnia, w którym o wadzie się dowiedział. Zobowiązany jest ujawnić dzień dowiedzenia się o wadzie.
2. Klient dokumentuje postać zgłaszanej wady poprzez zrobienie zdjęć rzeczy, nagranie wadliwego funkcjonowania rzeczy lub utrwalenie postaci wady w inny sposób umożliwiający wielokrotne odtwarzanie.
3. Na żądanie Sprzedającego, Klient jest zobowiązany przedstawić zdjęcie rzeczy, nagranie wadliwego funkcjonowania rzeczy lub przedstawić dowód utrwalenia postaci wady w inny

sposób umożliwiającą wielokrotne odtworzenie, w terminie 5 dni roboczych od daty doręczenia Klientowi żądania Sprzedającego.

## **§10**

### **[Uprawnienia z rękojmi]**

Sprzedający rozpatruje reklamację w oparciu o dokumentację, o której mowa w § 6 oraz w przypadku, jeżeli uzna za konieczne przedłożenie ponadto w oparciu o dokumentację określoną w §9 pkt. 2 w terminie nie dłuższym niż dwa tygodnie od daty przedłożenia ostatniego żadanego dokumentu.

## **§11**

1. Jeżeli towar ma wadę, Klient może:

- a) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży, chyba że Sprzedający w terminie nie krótszym niż 14 dni i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni towar wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedającego albo Sprzedający nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wad. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
- b) żądać wymiany towaru wadliwego na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedający jest obowiązany wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedający może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową sprzedaży towaru wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe lub w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli Klient jest przedsiębiorca, Sprzedający może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

## **§ 12**

Reklamacja jest rozpatrywana na terenie RP. Wszelkie naprawy wymiana towarów na wolne od wad będą wykonywane wyłącznie na terenie RP. Koszty dostawy towaru na teren RP obciążają Klienta.

## **§ 13**

### **[przesłanki odstąpienia od umowy]**

1. Odstąpić od umowy Klient może tylko jeżeli wada jest istotna
2. Wada istotna jest istotna w szczególności, gdy:

- skutkuje zakłóceniem możliwości normalnego korzystania z towaru w zakresie jej podstawowych właściwości funkcjonalnych zgodnie z jej przeznaczeniem lub czyni go bezużytecznym,
- sprawia, że użycie towaru spowoduje niebezpieczeństwo dla zdrowia i życia ludzi lub zwierząt, a także gdy naraża na szkodę majątkową.

#### **§14**

##### **[Skutki odstąpienia od umowy]**

1. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Klient zobowiązany jest odesłać towar niezwłocznie, ale nie później niż w ciągu tygodnia od dnia złożenia odstąpienia od umowy. Przysługuje mu roszczenie o zwrot uzasadnionych kosztów odesłania rzeczy, jeżeli Sprzedawca nie zaproponuje odbioru we własnym zakresie.
2. Sprzedający jest zobowiązany do zwrotu ceny niezwłocznie po otrzymaniu zwróconego towaru.

#### **Odpowiedzialność odszkodowawcza**

#### **§15**

##### **[katalog]**

1. Strony zobowiązują się do współdziałania i dołożenia wszelkich starań w celu zminimalizowania wszelkich kosztów i strat związanych z reklamacjami.
2. Klientowi nie przysługują inne roszczenia niż wymienione w § 11, a w szczególności nie przysługują roszczenia mające mu zrehabilitować utracone w wyniku wad korzyści. Sprzedający odpowiada za poniesione przez Klienta szkody maksymalnie do wysokości ceny uregulowanej przez Klienta za towar, którego szkoda dotyczy.
3. Sprzedający nie odpowiada, na zasadzie odpowiedzialności kontraktowej ani deliktowej w szczególności za:
  - szkody spowodowane przez montaż i użytkowanie wadliwej rzeczy, z wyłączeniem przypadku, gdy wada została podstępnie zatajona,
  - szkody spowodowane przez niewłaściwe zamontowanie towaru posiadającego wadę, choćby wada powstała przed przejściem niebezpieczeństwa na Klienta.

-

## § 16

### **[Pozostałe postanowienia]**

Roszczenia wynikające z tytułu reklamacji nie stanowią podstawy do wstrzymania płatności za dostarczony towar.