

REGULAMIN ZAKUPU I DOSTAWY CZĘŚCI ZAMIENNYCH

SZANOWNI KLIENCI,

cieszymy się z Państwa wyboru i dziękujemy za zakup produktów firmy FAKRO. Zapewniamy naszym Klientom wsparcie serwisowe zarówno w okresie gwarancyjnym jak i pogwarancyjnym. Poniżej przedstawiamy zasady obejmujące realizację zakupu i dostawy części zamiennych.

I. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin dotyczy umów zawieranych poprzez internetowy formularz zamówienia https://www.fakro.pl/serwis/zapytanie_ofertowe/ oraz drogą mailową na adres: serwis@fakro.pl pomiędzy FAKRO sp. z o.o., a osobami korzystającymi z ww. formularza lub zamówień mailowych, zwanymi dalej **Klientami**, składającymi zamówienia na części zamienne do produktów firmy FAKRO.

II. Zamówienia

1. Złożenie zamówienia następuje poprzez formularz internetowy lub drogą mailową.
2. Przy składaniu zamówienia Klient podaje następujące dane: imię, nazwisko, adres e-mail, adres do wysyłki, numer telefonu, a w przypadku przedsiębiorcy również NIP i numer REGON. Podanie danych jest dobrowolne, jednak bez ich podania realizacja zamówienia nie będzie możliwa. Zasady przetwarzania danych osobowych zawarte są na stronie internetowej FAKRO po adresem: <https://www.fakro.pl/gdpr/>
3. W celu zapewnienia kompatybilności zamawianych części z produktem, przy zamówieniu części zamiennych konieczne jest podanie następujących danych: nazwa lub indeks części zamiennej oraz numer identyfikacyjny produktu z tabliczki znamionowej, do którego część ta ma być zastosowana.
4. W przypadku braku powyższych danych, FAKRO nie gwarantuje kompatybilności wysłanych części zamiennych z daną wersją produktu.
5. Zamówienie stanowi złożoną FAKRO przez Klienta ofertę zawarcia umowy kupna-sprzedaży towaru za kwotę przesłaną w wycenie mailowej oraz na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
6. Po złożeniu zamówienia drogą internetową lub mailową Klient otrzyma zwrotnie informację w formie e-mail, przesyłaną na adres Klienta podany w formularzu zamówienia, która będzie zawierała:
 - a) ofertę cenową na wyszczególnione w zamówieniu/zapytaniu części zamienne,
 - b) termin realizacji zamówienia,
 - c) aktywny link do Regulaminu.
7. Po otrzymaniu powyższego maila, Klient powinien zapoznać się z jego treścią i określonymi w nim warunkami dot. zwrotów, dostawy, ofert cenowych. Po ich zaakceptowaniu należy przesłać informację zwrotną o treści potwierdzającej złożenie zamówienia na warunkach wymienionych w korespondencji, co będzie równoznaczne z chęcią realizacji zamówienia. Zamówienie wiąże się z obowiązkiem zapłaty.
8. Zamówienia na części zamienne FAKRO realizowane są wyłącznie na terenie Polski.

III. Płatność

1. Zapłata należności następuje w zależności od wyboru Klienta:
 - a) przelewem na konto bankowe FAKRO;
 - b) przy odbiorze w formie płatności za pobraniem
2. Ceny przesyłek określone są w cenniku dostawy. Warunkiem wydania towaru jest zapłata za towar i przesyłkę. Wszystkie ceny podawane są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.

IV. Realizacja zamówień

1. Klient może składać zamówienia przez całą dobę. Zamówienia realizowane są w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 7:30 do 15:30.
2. Czas realizacji zamówienia wynosi do 15 dni roboczych, za wyjątkiem zamówień specjalnych, gdzie czas realizacji może się wydłużyć, o czym Klient zostanie poinformowany.
3. W przypadku płatności w inny sposób niż za pobraniem, termin wysyłki wydłuża się o okres pomiędzy złożeniem zamówienia, a datą zaksięgowania należności na rachunku bankowym firmy FAKRO.

VI. Dostawa

1. Dostawa odbywa się za pomocą firmy kurierskiej (DHL lub DPD).
2. Koszt dostawy uzależniony jest od wyboru formy płatności i wynosi 25zł w przypadku przesyłek za pobraniem oraz 20zł w przypadku przedpłaty na konto. W przypadku gabarytów przesyłki przekraczających 31 kg, koszt wysyłki podawany jest indywidualnie.
3. Podczas odbioru przesyłki Klient powinien sprawdzić w obecności kuriera stan opakowania zewnętrznego i zamówionego towaru. W przypadku uszkodzenia przesyłki, Klient powinien sporządzić wraz z kurierem protokół szkody w dwóch egzemplarzach, podpisanych przez Klienta i kuriera. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawnił się ubytek lub uszkodzenie nie-dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze (tzw. wada ukryta), kurier ustala stan przesyłki na żądanie Klienta, zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.
4. W przypadku stwierdzenia szkody wynikłej podczas transportu z winy firmy kurierskiej, uszkodzony towar należy wraz z protokołem szkody oraz dowodem zakupu odesłać na adres FAKRO.

VII. Faktury

Do każdej przesyłki dołączana jest faktura VAT. Jeśli adres dostawy jest różny od adresu fakturowania, prosimy o podanie tych danych w zamówieniu.

VIII. Odstąpienie od umowy

1. Kupujący będący konsumentem ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty wydania towaru. Odstąpienie może nastąpić poprzez wypełnienie oświadczenia o odstąpieniu, dołączonego do towaru oraz dostępnego na stronie internetowej <https://www.fakro.pl/serwis/> i odesłanie go: e-mailem na adres serwis@fakro.pl, lub na adres: FAKRO sp. z o.o., ul. Węgierska 144A, 33-300 Nowy Sącz z dopiskiem: SERWIS. Do zachowania powyższego terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu do FAKRO. Odesłanie oryginału dowodu zakupu wraz z oświadczeniem o odstąpieniu lub z odsyłanym towarem spowoduje usprawnienie procesu realizacji zwrotu. Wzór oświadczenia o odstąpieniu. **(tu link do formularza serwisowego)**
2. Aby możliwe było zidentyfikowanie Państwa zamówienia, realizując prawo do odstąpienia od umowy, należy podać wszystkie dane wymagane przez formularz zwrotu.
3. Jednocześnie istotnym jest, że aż do momentu zwrócenia towaru, ponoszą Państwo za niego odpowiedzialność oraz jakiegokolwiek jego uszkodzenia. Wszelkie uszkodzenia towaru i nieprawidłowe jego użytkowanie, mogą wpłynąć na obniżenie jego wartości, którą możemy odliczyć od pierwotnie zapłaconej nam przez Państwo kwoty.
4. Zwrot Towaru przez Klienta powinien nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wysłania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczające jest odesłanie Towaru przed upływem ostatniego dnia terminu.
5. Koszt wysyłki zwrotnej jest bezpłatny. FAKRO nie przyjmuje przesyłek odesłanych „za pobraniem”.
6. FAKRO dokona zwrotu pełnej kwoty towaru wraz z ewentualnymi kosztami wysyłki z FAKRO do Klienta, poniesionymi przez Klienta. Zwrot nastąpi w terminie 14 dni od dnia doręczenia oświadczenia o odstąpieniu, w sposób w jaki zostanie określony przez Klienta w formularzu zwrotu.
7. Wstrzymanie zwrotu zapłaconej kwoty może nastąpić w momencie nieotrzymania od Państwa zwracanego towaru/potwierdzenia nadania zwrotu, w terminie przeznaczonym na zwrot.

XIX. Gwarancja

Warunki gwarancji dostępne są na stronie www.fakro.pl.

X. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, a w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach Konsumenta.
2. Formularze odstąpienia i reklamacji są jedynie wzorami, Klient może dokonać odstąpienia lub reklamacji bez użycia wzorów określonych przez FAKRO.
3. FAKRO zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie będą obowiązywały od dnia ich ogłoszenia na stronie internetowej sklepu FAKRO, przy czym zmiany nie będą dotyczyły zamówień złożonych przed zmianą Regulaminu, które realizowane będą na dotychczasowych warunkach.
4. FAKRO Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia towaru, które powstały w wyniku transportu towaru przez firmy kurierskie, czy opóźnienia w dostawie.
5. Spory, jakie mogą powstać przy wykonywaniu umów sprzedaży rozstrzygane będą przez sądy powszechne zgodnie z obowiązującym prawem.
6. W przypadku jakiegokolwiek wątpliwości związanych z zamówieniem, prosimy o kontakt z Działem Serwisu FAKRO na adres e-mail: serwis@fakro.pl; lub infolinia 18 444 0 403.