

Regulamin sklepu internetowego

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

Sklep internetowy, działający pod adresem www.fiha.com.pl, prowadzony jest przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNA z siedzibą w Ostrowie Wlkp., ul. Strumykowa 32, wpisaną przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000286035, NIP 6222653013, REGON 300628350

2. ZASADY REJESTRACJI W SKLEPIE

2.1 Rejestracja jest bezpłatna i dobrowolna. Po dokonaniu rejestracji tworzone jest indywidualne Konto Klienta.

2.2 Oferta sklepu internetowego nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego, a zatem złożenie zamówienia przez klienta nie oznacza natychmiastowego zawarcia umowy. Klient wypełniając formularz zamówienia składa ofertę kupna określonego towaru.

2.3 Umowa kupna - sprzedaży zostaje zawarta z chwilą zatwierdzenia przez Klienta złożonego Zamówienia.

2.4 Konto Klienta to miejsce dostępne dla zarejestrowanych kupujących po wprowadzeniu adresu e-mail i hasła, umożliwiające m.in. zamawianie towaru, śledzenie stanu realizacji zamówienia, zmianę i poprawianie danych osobowych, itp.

2.5 Kupujący w celu rejestracji, powinien wypełnić formularz rejestracyjny. Do rejestracji niezbędne jest podanie aktywnego adresu e-mail, loginu oraz ustawienie hasła.

2.6 W trakcie rejestracji możliwe jest także podanie danych do wysyłki. W przypadku, gdy formularz wypełnia Konsument są to:

- Imię i nazwisko
- Adres zamieszkania (ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, miasto, województwo, kraj).
- Numer telefonu
- e-mail

2.7 Jeżeli formularz rejestracyjny wypełnia przedsiębiorca, do wysyłki zamówionych towarów należy podać:

- Firmę
- Numer Identyfikacji Podatkowej
- Adres siedziby (ulica, numer budynku, numer lokalu, kod pocztowy, miasto, województwo, kraj)
- Imię i nazwisko osoby do kontaktu
- numer telefonu

▪ e-mail

2.8 Kupujący może w każdym czasie wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.

2.9 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną jeżeli Kupujący nie wykazywał aktywności w Sklepie Internetowym, w szczególności nie złożył zamówienia lub nie logował się na Konto Klienta w ciągu 2 lat od ostatniej aktywności.

2.10 Wypowiedzenie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną przez którąkolwiek ze stron, jak również jej rozwiązanie za obustronną zgodą jest równoznaczne z zablokowaniem kupującemu dostępu do Konta Klienta oraz jego usunięciem.

2.11 Sprzedający może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną, jeśli:

a. cel rejestracji lub sposób korzystania z usług jest oczywiście sprzeczny z zasadami i celem funkcjonowania Sklepu Internetowego,

b. działalność kupującego jest sprzeczna z obowiązującymi normami obyczajowymi, nawołuje do przemocy bądź popełnienia przestępstwa, a także jeśli narusza prawa osób trzecich,

c. otrzymał urzędowe zawiadomienie o bezprawnym charakterze podanych danych lub związanej z nimi działalności

d. uzyskał wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze podanych danych lub związanej z nimi działalności i uprzednio zawiadomił Użytkownika o zamiarze uniemożliwienia dostępu do Konta Użytkownika,

e. kupujący dopuszcza się przesyłania niezamówionych informacji handlowych

f. kupujący w rażący lub uporczywy sposób narusza postanowienia Regulaminu,

g. podane przez Kupującego dane adresowe budzą obiektywnie uzasadnione wątpliwości co do ich poprawności lub zgodności z prawdą a wątpliwości tych nie udało się usunąć w drodze kontaktu telefonicznego lub za pośrednictwem wiadomości e-mail.

2.12 Przez obiektywnie uzasadnione wątpliwości, o których mowa w ust.2.11 pkt. g należy rozumieć w szczególności podanie nieistniejącej miejscowości, podanie nazwy nieistniejącej ulicy w danej miejscowości, podanie jako nazwy odbiorcy danych fikcyjnych (np. postaci bajkowych).

2.13 Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną składane przez sprzedającego zostanie przesłane na podany w Koncie Klienta adres e-mail.

Wypowiedzenie umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną skutkuje trwałym usunięciem Konta Klienta. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną składane przez kupującego może zostać złożone przez przesłanie jego treści na adres e-mail podany do kontaktu w osobnej zakładce strony internetowej Sklepu lub poprzez usunięcie Konta Klienta.

2.14 Wypowiedzenie lub rozwiązanie za zgodą stron umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną pozostaje bez wpływu na wykonanie już zawartych umów sprzedaży, chyba że strony postanowią inaczej.

2.15 Termin wypowiedzenia umowy w przypadkach wskazanych w ust. 2.7 i 2.9 wynosi 14 dni.

3. ZASADY DOKONYWANIA ZAKUPÓW I PŁATNOŚCI

3.1 Sklep internetowy znajdujący się pod adresem www.fiha.com.pl.

3.2 Wszystkie informacje zawarte w witrynie Sklepu Internetowego określonego towaru wraz z oznaczeniem jego ceny nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu art. 66 Kodeksu Cywilnego, a jedynie zaproszenie do zawarcia umowy określone w art. Kodeksu Cywilnego.

3.3 Zakupy w sklepie internetowym FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ mogą być dokonywane przez osoby fizyczne, które ukończyły co najmniej 13. rok życia, przy czym w przypadku nieukończenia przez tę osobę 18. roku życia, wymagana jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego, a także osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, a która dokonuje lub zamierza dokonać zamówienia lub korzysta z innych usług Sklepu. Podstawowym warunkiem realizacji dokonanych zakupów jest prawidłowe wypełnienie formularza zamówienia na stronie www.fiha.com.pl i przesłanie zamówienia.

a) każde realizowane przez sprzedającego FIRME BURGHARDT SP. JAWNĄ zamówienie wysyłane jest za pośrednictwem firmy DHL

b) Zamawiający może wybrać następujące formy płatności za zamówione towary z dostawą na terytorium Polski:

- płatność przy odbiorze : za pobraniem -należność pobiera kurier

- płatność przelewem bankowym na konto firmy

BANK OCHRONY ŚRODOWISKA S.A.

11 1540 1173 2117 4004 2330 0001

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA

ul. Strumykowa 32

63-400 Ostrów Wielkopolski

c) przesyłki kurierem DHL są ubezpieczone do wartości towaru

- wysyłka części, akcesoriów i narzędzi rowerowych: koszt przesyłki DHL o wadze do 31 kg wynosi 21,00 zł brutto

- wysyłka rowerów: koszt przesyłki DHL wynosi 37,00 zł/szt. brutto.

d) każda transakcja potwierdzana jest paragonem lub fakturą VAT.

e) podana w zamówieniu cena stanowi całkowitą cenę jaką klient zobowiązany będzie zapłacić wraz z należnym podatkiem i kosztem dostawy.

1. f) Jeżeli Klient zobowiązany będzie do płatności wykraczającej poza uzgodnioną cenę, która obejmowała będzie elementy określone w ust. 7 powyżej, FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA poinformuje klienta o tym fakcie. Obciążenie Klienta dodatkowymi kosztami nastąpi wyłącznie po uzyskaniu wyraźnej zgody Klienta.

e) przy przelewie na konto do czasu podanego na stronach serwisu należy doliczyć czas księgowania środków na rachunku bankowym sklepu (zwykle 1-2 dni robocze).

f) FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA jest zobowiązana niezwłocznie wydać towar klientowi, jednak nie później niż 30 dni od zawarcia umowy. FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA

dokłada wszelkich starań, by zamówienie zostało zrealizowane w ciągu 48 h od daty potwierdzenia zamówienia.

3.4 Przyjęcie przez sklep internetowy każdego złożonego zamówienia jest potwierdzane drogą e-mailową lub telefoniczną przez obsługę sklepu. Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w momencie potwierdzenia zamówienia przez pracownika FIRMY BURGHARDT SP.JAWNA.

3.5 Zamawiający może wprowadzić ewentualne korekty do zamówienia wyłącznie do momentu jego ostatecznego potwierdzenia w trakcie rozmowy telefonicznej z konsultantem działu obsługi sklepu internetowego FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ.

3.6 Sklep internetowy FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ przyjmuje zamówienia przez całą dobę we wszystkie dni roku. Zamówienia złożone w niedziele i święta rozpatrywane będą w kolejności ich złożenia w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu, w którym zamówienie zostało złożone.

3.7 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA zastrzega sobie prawo odrzucenia błędnie lub częściowo wypełnionych formularzy zamówienia.

Zamówienia będą odrzucane również gdy:

- a. we wskazanym czasie nie zostanie uiszczony przelew w należytej wysokości (pięć dni roboczych od dnia złożenia zamówienia).
- b. przesyłka nie zostanie odebrana od kuriera.

3.8 Zamówienia w sklepie internetowym FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ są realizowane wyłącznie na terenie Polski. Zamówienia należy składać w języku polskim. Oferta sklepu internetowego FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ obowiązuje wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

3.9 Ceny podawane w sklepie internetowym FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ są cenami wyrażonymi w złotych polskich (PLN) i zawierają podatek VAT. Cena podana przy każdym towarze jest wiążąca w chwili potwierdzenia zamówienia przez obsługę sklepu. W przypadku gdy cena podana w potwierdzeniu zamówienia jest różna od ceny znajdującej się w sklepie internetowym klient ma prawo rezygnacji z zamówienia.

3.10 Zamówienie zostanie zrealizowane pod warunkiem, że towar jest dostępny w magazynie lub u dostawców sklepu. W przypadku niedostępności części towarów objętych zamówieniem Zamawiający jest informowany o stanie zamówienia i podejmuje decyzje o sposobie jego realizacji (częściowa realizacja, wydłużenie czasu oczekiwania, anulowanie całości zamówienia).

4. WARUNKI DOSTAWY TOWARÓW

4.1 Dostawa za pośrednictwem firmy kurierskiej DHL.

4.2 Rozpatrzenie złożonego zamówienia polega na:

- sprawdzeniu przez FIRMĘ BURGHARDT SP.J.AWNA kompletności wysłanych danych,
- skontaktowaniu się elektronicznie lub telefonicznie z Zamawiającym celem potwierdzenia tych danych oraz ilości, rodzaju i ceny zamawianego towaru.

- Jeśli Zamawiający potwierdzi wszystkie informacje, jego zamówienie zostanie ostatecznie zaakceptowane o czym zostanie powiadomiony za pomocą wiadomości e-mail. Po ostatecznym zaakceptowaniu zamówienia nie można go już modyfikować.

4.3 Ostateczne zaakceptowanie zamówienia oznacza, że do Zamawiającego zostaje wysłany zamówiony towar.

4.4 W momencie odbioru przesyłki Zamawiający ma prawo do sprawdzenia zawartości paczki w obecności pracownika firmy doręczającej. Jeżeli przesyłka nie zawiera wskazanego w zamówieniu towaru, towar jest inny niż zamawiany, lub towar jest uszkodzony, Zamawiający ma prawo nie przyjmować przesyłki, o czym powinien niezwłocznie powiadomić FIRME BURGHARDT SP. JAWNĄ telefonicznie kontaktując się z przedstawicielem Obsługi Klienta sklepu internetowego www.fiha.com.pl. lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres handlowy@fiha.com.pl

4.5 W razie uszkodzenia lub zniszczenia przesyłki podczas transportu, należy w obecności pracownika firmy kurierskiej sporządzić protokół szkody, zawierający datę i godzinę doręczenia przesyłki, imiona i nazwiska osób sprawdzających zawartość przesyłki, jej zawartość i stan, w jakim dotarła. Protokół ten należy przesłać do Sklepu Internetowego.

4.6 Koszty dostaw mogą ulec zmianie wraz ze zmianą cenników operatorów.

4.7 W celu ułatwienia i usprawnienia procesu kupowania za pośrednictwem witryny sklep internetowy na stronie www.fiha.com.pl, pomiędzy klientem a sklepem prowadzona jest korespondencja e-mailowa.

Potwierdzenie zamówienia - W momencie całkowitego zaakceptowania zamawianych produktów, oraz sposobu płatności i odbioru, klient otrzymuje informację potwierdzającą złożenie zamówienia. Zawiera ona numer zamówienia, wyszczególnienie wybranych towarów, sposób zapłaty i doręczenia, z podaniem adresu docelowego

- **Brak potwierdzenia przelewu** - W sytuacji kiedy kolejne próby zapłaty przelewem są nieskuteczne, klient otrzymuje stosowną informację o zaistniałym problemie, z prośbą o kontakt z pracownikiem FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ i zastrzeżeniem że realizacja zamówionych pozycji została wstrzymana do czasu wyjaśnienia sytuacji.
- **Częściowa kompletacja zamówienia** - Może zajść również sytuacja kiedy nie wszystkie zamówione pozycje są osiągalne. W takim przypadku klient otrzymuje wiadomość z informacją o tym jakie pozycje zostały skompletowane i w jego gestii pozostaje decyzja czy anulować całe zamówienie, czy realizować w kształcie w jakim jest w danym momencie możliwe. W zależności od decyzji podjętej przez kupującego zostanie wysłany e-mail potwierdzający całkowite anulowanie zamówienia, bądź potwierdzenie realizacji nie pełnego. W przypadku nie podjęcia przez klienta żadnej decyzji dotyczącej częściowej kompletacji zamówienia w przeciągu 4 dni, zamówienie zostaje automatycznie anulowane, o czym klient zostaje powiadomiony stosowną wiadomością elektroniczną.
- **Kompletacja i wysłanie zamówienia** - Po całkowitym skompletowaniu zamówionych pozycji i ich wysłaniu klient otrzymuje wiadomość potwierdzającą ten fakt, oraz jednocześnie informującą po jakim minimalnym czasie przesyłka powinna zostać dostarczona do adresata

- **Anulowanie zamówienia** - W przypadku anulowania zamówienia na wyraźne życzenie klienta lub z powodu braku zamawianego towaru w magazynie, kupujący otrzymuje stosowną informację wraz z podaniem przyczyny anulowania.

5. REKLAMACJE

5.1 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne towaru określone w ustawie kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.(Dz. U. nr 2014 poz. 121) oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

5.2 Wada fizyczna

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA jest odpowiedzialna z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym towarze w tej samej chwili. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego towaru z umową sprzedaży. W szczególności sprzedany towar jest niezgodny z umową sprzedaży, jeżeli:

- nie ma właściwości, które towar tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w umowie sprzedaży oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- nie ma właściwości, o których istnieniu FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA zapewniła Klienta przedstawiając próbkę lub wzór;
- nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował FIRMĘ BURGHARDT SP. JAWNA przy zawarciu umowy sprzedaży, a FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA nie zgłosiła zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.

Sprzedany towar ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez FIRMĘ BURGHARDT SP. JAWNA lub przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ .

5.3 Wada prawna

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA jest odpowiedzialna względem Klienta, jeżeli sprzedany towar stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu towarem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

5.4 Zwolnienie Sprzedawcy od odpowiedzialności

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA jest zwolniona od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży.

Gdy przedmiotem umowy sprzedaży są towary oznaczone tylko co do gatunku albo towary mające powstać w przyszłości, FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA jest zwolniona od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili wydania rzeczy.

Przepisu tego nie stosuje się, gdy Klientem jest konsument. FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA nie jest odpowiedzialna względem Klienta będącego konsumentem za to, że sprzedany towar nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa powyżej, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję Klienta o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

5.5 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Klientowi.

5.6 W przypadku Konsumenta, gdy wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania towaru, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili wydania towaru.

5.7 Jeżeli Towar ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA niezwłocznie wymieni wadliwy towar na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniany lub naprawiany przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNA albo FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA nie uczyniła zadość obowiązkowi wymiany Towaru na wolny od wad lub usunięcia wady.

5.8 Podstawowe uprawnienie konsumenta zapisane w niniejszym punkcie. mają co do zasady charakter równorzędny, co oznacza, że Klient ma możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień:

a. I Grupa: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy

Jeżeli sprzedany towar ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży, chyba że FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy towar wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniony lub naprawiany przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNA albo FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy sprzedaży, w jakiej wartość towaru z wadą pozostaje do wartości towaru bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.

Jeżeli Klientem jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNA zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany towaru na wolny od wad albo zamiast wymiany towaru żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie towaru do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNA. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

Jeżeli spośród sprzedanych towarów tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od towarów wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie Klienta do odstąpienia od umowy ograniczone jest do towarów wadliwych.

b.II Grupa: naprawa/wymiana

Jeżeli sprzedany towar ma wadę, Klient może żądać wymiany towaru na wolny od wad albo usunięcia wady. FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA jest obowiązana wymienić towar wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową sprzedaży towaru wadliwego w sposób

wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.

5.9 Ważne terminy reklamacyjne :

a. 1 rok domniemania istnienia wady w chwili wydania towaru

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA jest odpowiedzialna z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym towarze w tej samej chwili. Jeżeli Klientem jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona **przed upływem roku** od dnia wydania sprzedanego towaru, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta.

b. 2 lata odpowiedzialności Sprzedawcy

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna została stwierdzona **przed upływem dwóch lat**. Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne sprzedanego towaru stosuje się przepisy dotyczące wady fizycznej, z tym że bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi rozpoczyna się od dnia, w którym Klient dowiedział się o istnieniu wady, a jeżeli Klient dowiedział się o istnieniu wady dopiero na skutek powództwa osoby trzeciej – od dnia, w którym orzeczenie wydane w sporze z osobą trzecią stało się prawomocne.

5.10 Zaleca się, aby reklamacja została sporządzona na piśmie oraz zawierała poniższe informacje, które – ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNĄ:

- żądanie sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową sprzedaży
- oświadczenie o obniżeniu ceny
- oświadczenie odstąpieniu od umowy sprzedaży
- dane kontaktowe składającego reklamację.

5.11 Złożona reklamacja powinna zawierać kserokopię dowodu zakupu lub np. wyciąg bankowy, na którym zaznaczona jest transakcja przelewu za zakupiony towar oraz wypełniony formularz reklamacji/zwrotu. Zastosowanie się do powyższych wymogów nie jest warunkiem rozpatrzenia reklamacji, jednakże pozwoli na jej sprawniejsze rozpatrzenie.

5.12 Reklamowany towar powinien zostać przesłany w opakowaniu umożliwiającym bezpieczny transport. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak musi ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu.

5.13 Dostarczenie reklamowanego towaru.

- w przypadku gdy do ustosunkowania się przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNĄ do reklamacji Klienta lub do wykonania uprawnień Klienta wynikających z niezgodności towaru z umową sprzedaży/rękojmi niezbędne będzie dostarczenie towaru do FIRMY

BURGHARDT SP. JAWNEJ , Klient może zostać poproszony o dostarczenie towaru na koszt FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ na wskazany przez niego adres.

- ze względu na rodzaj niezgodności/wady, rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie towaru przez Klienta byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić towar FIRMIE BURGHARDT SP. JAWNEJ w miejscu, w którym towar się znajduje.

5.14 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od daty otrzymania przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNĄ przesyłki z reklamowanym towarem.

5.15 FIRME BURGHARDT SP. JAWNĄ jest obowiązana wymienić wadliwy towar na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. W przypadku żądania zwrotu pieniędzy zwrot na rzecz konsumenta powinien nastąpić niezwłocznie. W przypadku żądania obniżenia ceny Klient powinien wyznaczyć Sprzedawcy termin na ich zwrot (np. 7 dni od dnia otrzymania żądania obniżenia ceny).

5.16 Koszty, związane z odesłaniem towaru reklamowanego, sklep zwraca natychmiast po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji. FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA z zastrzeżeniem dwóch wyjątków zamieszczonych poniżej (dotyczących demontażu i ponownego montażu) ponosi koszty wymiany lub naprawy. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia towaru, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia. Jeżeli wadliwy towar został zamontowany, Klient może żądać od FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolny od wad lub usunięciu wady. W razie niewykonania tego obowiązku przez FIRME BURGHARDT SP. JAWNĄ Klient jest upoważniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ

Poniżej przedstawiamy dwa wyjątki:

1. Sprzedawca może odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszt tych czynności przewyższa cenę sprzedanego towaru
2. Jeżeli Klientem jest konsument, może on żądać od FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ demontażu i ponownego zamontowania, jest obowiązany jednak ponieść część związanych z tym kosztów przewyższających cenę sprzedanego towaru albo może żądać od FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny sprzedanego Produktu.

Klient w razie odstąpienia od umowy albo żądania wymiany towaru na wolny od wad, jest obowiązany na koszt FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ dostarczyć wadliwy towar do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie sprzedaży – do miejsca, w którym towar został wydany Klientowi. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie towaru przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić towar FIRMIE BURGHARDT SP. JAWNEJ w miejscu, w którym towar się znajduje.

W przypadku innych kosztów poniesionych przez Klienta w związku z reklamacją Klient może się ich domagać na zasadach ogólnych. Do odpowiedzialności odszkodowawczej stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego o skutkach niewykonania zobowiązań.

6. PROCEDURY BEZPIECZEŃSTWA

FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA przestrzega procedur bezpieczeństwa zgodnie z wymogami prawa.

7. Odstąpienie od umowy przez konsumenta

7.1 Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku "O prawach konsumenta", (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.), Klient, który złożył zamówienie w naszym sklepie internetowym, może od niego odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. (**załącznik nr 1 do regulaminu**). Oświadczenie należy wysłać adres mailowy: handlowy@fiha.com.pl lub na adres naszej firmy w Ostrowie Wlkp.(63-400), ul. Strumykowa 32.

7.2. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Przekroczenie powyższych granic nie powoduje, że odstąpienie od umowy jest nieskuteczne.

7.3 W razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Strony są zobowiązane do zwrotu wzajemnych świadczeń.

7.4 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy towaru(z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy zwykły sposób dostępny w sklepie internetowym).

7.5 Klient ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia, w którym odstąpił od umowy zwrócić towar FIRMIE BURGHARDT SP. JAWNEJ na adres ul. Strumykowa 32, 63-400 Ostrów Wielkopolski.

7.6 Jeśli wszystkie ww. warunki zwrotu towaru zostaną spełnione FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył konsument, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7.7 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA zwróci klientowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy towaru do klienta. W przypadku dokonania przedpłaty należą się odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

7.8 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

7.9 Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru, czyli koszt odesłania towaru do FIRMY BURGHARDT SP. JAWNEJ.

7.10 FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA w przypadku odstąpienia od umowy przez klienta poświadczy na piśmie zwrot świadczeń.

8. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

8.1 Wypełnienie danych w formularzu zamówienia jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych Zamawiającego przez FIRMĘ BURGHARDT SP. JAWNĄ (zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych)

8.2 Administratorem danych osobowych wskazanych w powyższym formularzu jest FIRMA BURGHARDT SP. JAWNA, z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim przy ul. Strumykowej 32. Dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane wyłącznie w celu realizacji złożonego zamówienia, w tym wystawienia faktury i prowadzenia sprawozdawczości finansowej. Dane te są poufne i nie będą ujawniane osobom trzecim.

8.3 Dane osobowe Kupującego chronione zgodnie z ustawą o danych osobowych nie są przekazywane, odsprzedawane ani użyczane innym osobom lub instytucjom są konieczne w celu wywiązania się z umowy kupna – sprzedaży towarów i usług.

8.4 Każdy Kupujący, który wypełnił formularz zamówienia ma prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz prawo do ich zmiany, poprawiania i żądania ich usunięcia. Skorzystanie z prawa domagania się zmiany, poprawienia lub usunięcia danych z systemu Sklepu Internetowego jest dokonywane na podstawie przesłania do sprzedającego pocztą elektroniczną na adres sklepu internetowego handlowy@fiha.com.pl stosownego żądania wraz z podaniem imienia i nazwiska kupującego. Zarejestrowani kupujący mogą dokonywać zmian i poprawiania danych osobowych poprzez Konto Klienta.

9. WARUNKI TECHNICZNE

9.1 W celu korzystania z usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik powinien posiadać:

9.2 Przeglądarkę internetową: Internet Explorer w wersji nie starszej niż 7.0 lub Mozilla Firefox w wersji nie starszej niż 3.0 lub Chrome (wszystkie wersje) lub Opera w wersji nie starszej niż 2,

9.3 Włączoną obsługę Java Script,

9.4 Aktywny adres e-mail.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1 Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014.

10.2 Sklep Internetowy ma prawo do zmiany Regulaminu. Informacje o zmianach zostaną umieszczone na stronach Sklepu. O każdej zmianie Regulaminu zarejestrowani Klienci zostaną ponadto powiadomieni drogą mailową z prawem wypowiedzenia umowy w terminie 14 dni. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z upływem terminu wypowiedzenia. Do zamówień złożonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu stosuje

się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym w chwili złożenia zamówienia.

- 10.3 Regulamin oraz umowy sprzedaży podlegają prawu polskiemu.
- 10.4 Umowa sprzedaży jest zawierana w języku polskim.
- 10.5 Wszelkie spory mogące wyniknąć między stronami w związku z realizacją umowy, której treść kształtują postanowienia niniejszego Regulaminu, będą w miarę możliwości rozstrzygane na drodze polubownej, a w ostateczności na drodze sądowej.
- 10.6 W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem stosuje się odpowiednie obowiązujące przepisy prawne.
- 10.7 Wszelkie sprawy skierowane na drogę sądową rozstrzygane będą przez Sąd powszechny lub polubowny.
- 10.8 W przypadku chęci zamówienia hurtowego, prosimy o logowanie się przez login nadany przez FIRME BURGARDT SP.JAWNĄ.
- 10.9 Będąc konsumentem można skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń za pośrednictwem platformy ODR, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).

Platforma ODR dostępna pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorstw dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

Przypominamy jednocześnie adres poczty elektronicznej FIRMY BURGARDT SP. JAWNA do kontaktu z Klientami: handlowy@fiha.com.pl

11. ZAŁĄCZNIKI

- 1. Formularz odstąpienia od umowy

