

## **REGULAMIN REKLAMACJI**

### **§1**

#### **Zakres stosowania**

1. Regulamin jest wewnętrznym dokumentem SIMPLIC SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ
2. Regulamin obowiązuje wszystkich klientów spółki SIMPLIC SP. Z O.O.

### **§2**

#### **Definicje**

1. Reklamacja – żądanie Klienta w związku z niezadowolającą jakością produktu i/lub usługi.
2. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna, osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów lub jednostka organizacyjna, posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu.
3. Dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji – dowód zapłaty wystawiony przez spółkę SIMPLIC SP. Z O.O., potwierdzający zakup reklamowanego produktu u Producenta.
4. Spółka – SIMPLIC spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
5. Sprzęt – instalacja fotowoltaiczna, pompa ciepła z osprzętem, rekuperacja, klimatyzacja z osprzętem.

### **§3**

#### **Odpowiedzialność**

1. Klient jest zobowiązany do zgłaszania reklamacji spółce SIMPLIC Sp. z o.o. według zasad ustalonych w niniejszym regulaminie.
2. Klient jest zobowiązany do zgłoszenia usterki w terminie do 7 dni od jej powstania.
3. Spółka – jest zobowiązana do przyjęcia reklamacji oraz poinformowania Reklamującego o sposobie jej rozpatrzenia w terminie 14 dni od otrzymania reklamacji.
4. W przypadku konieczności odesłania sprzętu do rozpatrzenia reklamacji przez Producenta termin rozpatrzenia może ulec przedłużeniu o czym Klient zostanie poinformowany
5. Spółka nie odpowiada za straty lub utracone korzyści wynikające z użycia, lub też niemożliwości użycia sprzętu.
6. Spółka na czas naprawy gwarancyjnej nie jest zobowiązana do zapewnienia Klientowi sprzętu zastępczego.

### **§4**

#### **Zasady zgłaszania reklamacji**

1. Terminy zostały szczegółowo opisane w regulaminach programów PV Protect.
2. Reklamujący jest zobowiązany złożyć reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu wady produktu i/lub usługi.
3. Miejsce składania reklamacji – reklamacja powinna być zgłoszona mailowo na adres: [serwis@simplic.pl](mailto:serwis@simplic.pl) lub przesłana na adres: Simplic sp. z o.o., ul. Nowohucka 92a, 30-728 Kraków.

4. Treść zgłoszenia reklamacyjnego – reklamacja powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej na formularzu reklamacji, który dostępny jest: na stronie internetowej [www.simplic.pl](http://www.simplic.pl), w siedzibie spółki oraz u doradców. Warunki gwarancji są zamieszczone na stronie internetowej Spółki.
5. Do formularza reklamacji należy dołączyć dokumentację fotograficzną widocznych usterek.
6. W przypadku nie dołączenia niezbędnych dokumentów potwierdzających zasadność reklamacji Reklamujący ma prawo dostarczyć je w ciągu 14 dni od dnia otrzymania formularza przez spółkę, niedostarczenie tych dokumentów powoduje, że reklamacja zostanie uznana za niezasadną.
7. Termin przyjęcia reklamacji – za termin przyjęcia reklamacji uznaje się dzień, w którym formularz reklamacji i dokumentami potwierdzającymi zasadność reklamacji dotarł do spółki SIMPLIC sp. z o.o. – mailowo bądź listownie.
8. Niepoprawne wypełnienie formularza reklamacji spowoduje odesłanie go Klientowi do uzupełnienia, co skutkować będzie wydłużeniem czasu niezbędnego na rozpatrzenie reklamacji.
9. W przypadku kiedy poddawane weryfikacji sprzęty będą odznaczały się uszkodzeniami mechanicznymi powstałymi w wyniku nieostrożnego użytkowania, np. nienaturalne pęknięcia i złamania elementów czy też ślady nieautoryzowanej ingerencji, za przeprowadzone czynności może zostać naliczona dodatkowa opłata.

## §5

### **Rozpatrzenie reklamacji przez Producenta**

1. Spółka zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w ciągu 14 dni od terminu przyjęcia reklamacji. W sprawach pilnych stwarzających zagrożenie lub mających wpływ na zdrowie czy niszczenie mienia Spółka dołoży wszelkich starań, aby odpowiedzieć na reklamację najszybciej jak to możliwe.
2. Spółka może uznać, odrzucić lub częściowo uznać zasadność reklamacji.
3. Spółka udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od terminu przyjęcia reklamacji w formie pisemnej przesłanej skanem na maila lub w wyjątkowych przypadkach wysłanych listem poleconym.
4. W przypadku gdy udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni jest niemożliwe, Spółka informuje Reklamującego w ciągu 14 dni od terminu przyjęcia reklamacji o niemożności odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, który nie może przekroczyć 30 dni roboczych od dnia przyjęcia reklamacji.
5. Za termin odpowiedzi na reklamację uznaje się dzień wysłania odpowiedzi przez Spółkę.
6. W przypadku odrzucenia zasadności reklamacji przez Spółkę Reklamujący może zgłosić chęć naprawienia usterki przez Spółkę po wcześniejszym ustaleniu kosztów naprawy.
7. Gwarancja/rękojmia nie obejmuje swym zakresem:
  - a. uszkodzeń powstałych na skutek nieprawidłowej eksploatacji,
  - b. uszkodzeń instalacji wywołanych ingerencjami (w tym naprawami) dokonywanymi przez podmioty inne niż spółka SIMPLIC sp. z o.o.,
  - c. urządzeń, w których zostały naruszone plomby producenta;

- d. awarii i uszkodzeń spowodowanych działaniem siły wyższej, w szczególności: wylądowaniami atmosferycznymi, awariami oraz przepięciami sieci elektroenergetycznej.
- 8. W przypadku bezpodstawnego zgłoszenia reklamacji SIMPLIC SP. Z O.O. może obciążyć Reklamującego (zgłaszającego usterkę) kosztami przeprowadzenia procesu reklamacji, w szczególności kosztami przejazdów i obsługi serwisowej.
- 9. Gwarancja nie może być scedowana na osobę inną niż Nabywca (Zamawiający), bez pisemnej zgody spółki SIMPLIC SP. Z O.O.
- 10. Po zakończeniu prac naprawczych przedstawiciel Spółki sporządzi protokół zawierający informację o naprawie co Reklamujący potwierdzi swoim podpisem. Wzór protokołu będzie stanowił załącznik do niniejszego regulaminu.

## **§6**

### **Odwołanie się od decyzji w sprawie rozpatrzenia reklamacji**

- 1. Reklamującemu przysługuje prawo do odwołania się od decyzji Spółki w terminie 14 dni roboczych od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią na reklamację. Po upływie tego terminu odwołanie zostaje odrzucone.
- 2. Kwestie sporne rozstrzygać będzie Sąd właściwy ze względu na siedzibę Spółki.