NETSU®
czyste ciepło

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Definicje

1.1 Określenia użyte w niniejszej procedurze reklamacyjnej oznaczają:

Autoryzowany Dystrybutor	przedsiębiorca, który w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej prowadzi autoryzowaną sprzedaż Produktów na podstawie umowy łączącej go ze Sprzedawcą;
Autoryzowany Serwis	serwis naprawczy uprawniony przez Sprzedawcę do wykonywania napraw gwarancyjnych Produktu i uruchomień Produktu;
Dowód Zakupu	paragon fiskalny lub faktura VAT wystawiana przez Sprzedawcę, potwierdzająca zawarcie Umowy Sprzedaży;
Klient	Konsument lub Przedsiębiorca;
Kodeks cywilny	ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 z późn. zm.);
Konsument	Klient będący konsumentem w rozumieniu art. 221 Kodeksu cywilnego, tj. osoba fizyczna dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
Produkt	towar sprzedawany przed Sprzedawcę Kupującemu;
Produkt z elementami cyfrowymi	Produkt zawierający Treść cyfrową lub Usługę cyfrową lub z nimi połączony w taki sposób, że brak Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej uniemożliwiłby jego prawidłowe funkcjonowanie;
Przedsiębiorca	Klient będący przedsiębiorcą w rozumieniu art. 431 Kodeksu cywilnego, tj. osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, korzystający z usług świadczonych przez Sprzedawcę lub zawierający ze Sprzedawcą Umowę Sprzedaży;
Przedsiębiorca na prawach konsumenta	osoba fizyczna zawierająca Umowę Sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy Sprzedaży wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
Sprzedawca / Gwarant	NETSU Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach (40-599), ul. Żeliwna 38 lok. 0.10, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000672989, NIP: 9542777095 i numer REGON: 366145226, o kapitale zakładowym w wysokości: 1 481 508,60 zł, wpłaconym w całości;

Treść cyfrowa	dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej;
Umowa Sprzedaży	umowa sprzedaży Produktu zawarta pomiędzy Sprzedawcą i Kupującym;
Usługa cyfrowa	usługi pozwalające Konsumentowi na: a) wytwarzanie, przetwarzanie, przechowywanie lub dostęp do danych w postaci cyfrowej; b) wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Klienta lub innych użytkowników Usługi Cyfrowej; c) inne formy interakcji za pomocą danych w postaci cyfrowej;
Urządzenie	kompletne urządzenie, tj. pompa ciepła NETSU, zakupiona od Sprzedawcy lub jego Autoryzowanego Dystrybutora i zamontowana na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej.

2. Reklamacje z tytułu gwarancji

2.1 Reklamacje zakupionych Urządzeń ze względu na ich wady fabryczne należy zgłaszać na piśmie, przesyłając zgłoszenie reklamacyjne za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@netsu.pl lub przez portal moje.netsu.pl

2.2 Do zgłoszenia prosimy o dołączenie:

2.2.1 Dowodu Zakupu;

2.2.2 numeru seryjnego reklamowanego Urządzenia;

2.2.3 dokładnego opisu wad lub uszkodzeń;

2.2.4 zdjęć potwierdzających rodzaj uszkodzenia;

2.2.5 skanu protokołu ustalenia stanu przesyłki sporządzonego przez kuriera (w przypadku uszkodzeń w transporcie);

oraz o wskazanie imienia i nazwiska/nazwy składającego reklamację, adresu, numeru telefonu kontaktowego oraz adresu poczty elektronicznej.

2.3 Sprzedawca udziela gwarancji na Urządzenia (zobowiązuje się naprawić wady Urządzenia ujawnione w tym okresie) Klientowi, który zakupił fabrycznie nowe Urządzenie od Autoryzowanego Dystrybutora NETSU, na okres:

2.3.1 w przypadku Pomp E-NET, AS-NET M-NET i S-NET - 7 lat od daty zakupu Urządzenia,

2.3.2 w przypadku Pompy AM-NET i AMS-NET - 10 lat od daty zakupu Urządzenia,

2.3.3 w przypadku Pompy P-NET - 2 lata od daty zakupu Urządzenia,

chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej (co potwierdza informacja zawarta na stronie produktu lub w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia).

2.4 Warunkiem udzielenia i trwania gwarancji jest łączne spełnienie wymogów wskazanych w Karcie Gwarancyjnej, w tym:

2.4.1 zbadanie przez Klienta przesyłki zawierającej Urządzenie przed jej przyjęciem, a w przypadku stwierdzenia, że przesyłka jest naruszona, złożenie zastrzeżeń na liście przewozowym oraz sporządzenie przez kuriera protokołu ustalenia stanu przesyłki i złożenie reklamacji u przewoźnika. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, odbiorca zobowiązany jest do zgłoszenia przewoźnikowi żądania ustalenia stanu przesyłki niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki i złożenia reklamacji. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń może skutkować wygaśnięciem roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia tej przesyłki,

2.4.2 złożenia Sprzedawcy oświadczenia o wadach Urządzenia niezwłocznie, w przypadku wad stwierdzonych podczas odbioru przesyłki nie później niż w dniu odbioru, natomiast w przypadku wad niedających się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze - niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki,

2.4.3 rejestracja Urządzenia na platformie moje.netsu.pl w terminie 5 dni od daty uruchomienia Urządzenia,

2.4.4 dokonanie pierwszego uruchomienia Urządzenia przez Sprzedawcę lub Autoryzowany Serwis,

2.4.5 wykonywanie wszelkich napraw i odpłatnych okresowych przeglądów technicznych zgodne z Kartą Gwarancyjną przez Sprzedawcę lub Autoryzowany Serwis Sprzedawcy.

2.5 Przed odebraniem Urządzenia zawsze należy sprawdzić w obecności kuriera czy przesyłka nie jest uszkodzona, a w przypadku stwierdzenia ubytku lub uszkodzenia przesyłki, sporządzić protokół reklamacyjny zgodnie z pkt 3.4.1., który powinien zostać podpisany przez kuriera oraz odbiorcę. Umożliwi to pozytywne rozpatrzenie ewentualnych reklamacji na uszkodzenia powstałe podczas transportu.

2.6 Szczegółowe informacje o zakresie, warunkach i długości obowiązywania gwarancji znajdują się w Karcie Gwarancyjnej Urządzenia.

3. Reklamacje z tytułu niezgodności z umową

3.1 Postanowienia punktu 4 dotyczą reklamacji Produktów kupionych od dnia 1 stycznia 2023 roku przez Klientów będących Konsumentami.

3.2 W razie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w Ustawie o Prawach Konsumenta (art. 43a i następne Ustawy o Prawach Konsumenta).

3.3 Postanowienia punktu 4 stosuje się również do Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

3.4 Reklamacji składanej przez Klienta podlegają wady polegające na niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży, gdy:

3.4.1 opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność Produktu, a w odniesieniu do Produktów z elementami cyfrowymi - również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji, są niezgodne z Umową Sprzedaży;

3.4.2 niezgodna z Umową Sprzedaży jest przydatność Produktu do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Klientowi, o którym Klient powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży i który Sprzedawca zaakceptował;

3.4.3 Produkt nie nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;

3.4.4 Produkt nie występuje w takiej ilości i nie ma takich cech, w tym trwałości i bezpieczeństwa, a w odniesieniu do Produktów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalności i kompatybilności, jakie są typowe dla produktu tego rodzaju i których Klient może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Produktu oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że: a) nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć, b) przed zawarciem Umowy Sprzedaży publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób, c) publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Klienta o zawarciu Umowy Sprzedaży;

3.4.5 Produkt nie został dostarczony z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Klient może rozsądnie oczekiwać;

3.4.6 Produkt nie jest takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Klientowi przed zawarciem Umowy Sprzedaży, i nie odpowiada opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

3.5 Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży wynikający z niewłaściwego zamontowania Produktu, jeżeli zostało ono przeprowadzone przez Sprzedającego lub na jego odpowiedzialność lub niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Klienta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedającego lub w przypadku Produktów z elementami cyfrowymi, osobę trzecią.

3.6 Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży w zakresie, o którym mowa w pkt 4.4.3 – 4.4.6 powyżej, jeżeli Klient, najpóźniej w chwili

zawarcia Umowy Sprzedaży, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z Umową Sprzedaży określonych w pkt 4.4.3 – 4.4.6 powyżej, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Produktu.

3.7 Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Klient może żądać jego naprawy lub wymiany. Jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może:

3.7.1 dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, lub

3.7.2 dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany.

3.8 Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.

3.9 Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, wartość Produktu zgodnego z Umową Sprzedaży oraz nadmierne niedogodności dla Klienta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży.

3.10 Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Klienta o braku zgodności z Umową Sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta, uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim Klient go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.

3.11 Klient jest zobowiązany udostępnić Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Klienta Produkt na swój koszt. Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, Sprzedawca demontuje Produkt oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.

3.12 W przypadku niezgodności Produktu z Umową, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, gdy:

3.12.1 Sprzedawca odmówił doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży zgodnie z punktem 4.8;

3.12.2 Sprzedawca nie doprowadził Produktu do zgodności z umową zgodnie punktami 4.10-4.11;

3.12.3 brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Produkt do zgodności z Umową Sprzedaży;

3.12.4 brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w punktach 4.7 -4.11;

3.12.5 z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

3.13 Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z Umową Sprzedaży pozostaje do wartości Produktu zgodnego z Umową Sprzedaży. Sprzedawca zwraca Klientowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Klienta o obniżeniu ceny.

3.14 Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży jest istotny. Jeżeli brak zgodności z Umową Sprzedaży dotyczy jedynie niektórych Produktów dostarczonych na podstawie Umowy Sprzedaży Klient może odstąpić od Umowy Sprzedaży jedynie w odniesieniu do tych Produktów, a także w odniesieniu do innych Produktów nabytych przez Klienta wraz z Produktami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Klient zgodził się zatrzymać wyłącznie Produkty zgodne z Umową Sprzedaży.

3.15 W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży Klient niezwłocznie zwraca Produkt Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

3.16 Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Produktu do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.

3.17 Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z Umową Sprzedaży, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia Produktu, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Produktu lub charakterem braku zgodności Produktu z Umową Sprzedaży.

3.18 W odniesieniu do Produktów z elementami cyfrowymi, Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z Umową Sprzedaży Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej dostarczanych w sposób ciągły, który wystąpił lub ujawnił się w czasie, w którym zgodnie z Umową Sprzedaży miały być dostarczane. Czas ten nie może być krótszy niż dwa lata od chwili dostarczenia Produktu z elementami cyfrowymi. Domniemywa się, że brak zgodności Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową Sprzedaży wystąpił w tym czasie, jeżeli w tym czasie się ujawnił.

3.19 Sprzedawca informuje Konsumenta o aktualizacjach, w tym dotyczących zabezpieczeń, niezbędnych do zachowania zgodności Produktu z elementami cyfrowymi, Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z Umową oraz dostarcza je konsumentowi przez czas:

3.19.1 dostarczania Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej określony w umowie, na podstawie której dostarczanie następuje w sposób ciągły, lub

3.19.2 zasadnie oczekiwany przez Konsumenta, uwzględniając rodzaj Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej i cel, w jakim są wykorzystywane, oraz okoliczności i charakter umowy, jeżeli umowa przewiduje dostarczanie Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej jednorazowo lub częściami.

3.20 Jeżeli Konsument nie zainstaluje w rozsądnym czasie aktualizacji dostarczonych przez Sprzedawcę zgodnie z pkt. 4.19, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z elementami cyfrowymi, Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej z umową wynikający wyłącznie z braku aktualizacji, jeżeli:

3.20.1 poinformował Konsumenta o aktualizacji i konsekwencjach jej niezainstalowania;

3.20.2 niezainstalowanie lub niewłaściwa instalacja aktualizacji nie wynikały z błędów w instrukcji instalacji dostarczonej przez Sprzedawcę

3.21 Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności z umową Produktu z elementami cyfrowymi, Treści cyfrowej lub Usługi cyfrowej w zakresie uregulowanym w pkt 3.19, który wystąpił w czasie określonym w tym punkcie.

3.22 Reklamacja z tytułu niezgodności z Umową Sprzedaży może zostać złożona przez Klienta w dowolnej formie, jednak prosimy o składanie reklamacji w następujące sposoby:

3.22.1 osobiście pod adresem: NETSU Spółka Akcyjna, ul. Żeliwna 38 lok. 0.10, 40-599 Katowice;

3.22.2 pisemnie na adres: NETSU Spółka Akcyjna, ul. Żeliwna 38 lok. 0.10, 40-599 Katowice;

3.22.3 za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@netsu.pl

3.23 Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji poniższych informacji - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę:

3.23.1 informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności/wady;

3.23.2 żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży (naprawa lub wymiana) lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży;

3.23.3 danych kontaktowych składającego reklamację (wskazanie imienia i nazwiska/nazwy składającego reklamację, adresu, numeru telefonu kontaktowego oraz adresu poczty elektronicznej).

3.24 Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

3.25 Dostarczenie reklamowanego Produktu w przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży

3.26 W razie odstąpienia od Umowy Sprzedaży Klient zobowiązany jest niezwłocznie zwrócić Produkt Sprzedawcy na jego koszt na adres Sprzedawcy.

3.27 Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.

4. Reklamacje z tytułu rękojmi

4.1 Postanowienia punktu 5 dotyczą reklamacji produktów kupionych do dnia 31 grudnia 2022 roku przez Klientów będących Konsumentami.

4.2 Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Z tytułu rękojmi Klientowi przysługują uprawnienia określone w Kodeksie cywilnym (art. 556 i następne Kodeksu cywilnego).

4.3 Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Produktu z Umową Sprzedaży. W szczególności sprzedany Produkt jest niezgodny z Umową Sprzedaży, jeżeli:

4.3.1 nie ma właściwości, które Produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w Umowie Sprzedaży oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;

4.3.2 nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,

4.3.3 nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jego przeznaczenia,

4.3.4 został Klientowi wydany w stanie niezupełnym.

4.4 Na równi z zapewnieniem Sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza Produkt do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na sprzedanym Produkcie swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem Klienta za to, że sprzedany Produkt nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, 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.

4.5 Sprzedany Produkt ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Klienta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

4.6 Sprzedawca jest odpowiedzialny względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążony prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu Produktem wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu.

4.7 Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży.

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

4.9 Klient może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę zgodnie z punktem 5.8 usunięcia wady żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

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

4.11 Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową Sprzedaży Produktu wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.

4.12 Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili. Jeżeli wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania sprzedanego Produktu, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta.

4.13 Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania Produktu Klientowi.

4.14 Do wykonywania uprawnień z tytułu rękojmi za wady prawne sprzedanego Produktu 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.

4.15 Klient może wykonywać uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktu niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi. Jednakże w razie wykonywania przez Klienta uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia Sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

4.16 Reklamacja z tytułu rękojmi może zostać złożona przez Klienta w dowolnej formie, jednak prosimy o składanie reklamacji w następujące sposoby:

4.16.1 osobiście pod adresem: NETSU Spółka Akcyjna, ul. Żeliwna 38 lok. 0.10, 40-599 Katowice;

4.16.2 pisemnie na adres: NETSU Spółka Akcyjna, ul. Żeliwna 38 lok. 0.10, 40-599 Katowice;

4.16.3 za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: serwis@netsu.pl

4.17 Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji poniższych informacji - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę:

4.17.1 informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności/wady;

4.17.2 żądanie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży;

4.17.3 danych kontaktowych składającego reklamację (wskazanie imienia i nazwiska/nazwy składającego reklamację, adresu, numeru telefonu kontaktowego oraz adresu poczty elektronicznej).

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

4.18 Klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt Sprzedawcy dostarczyć Produkt wadliwy na adres Sprzedawcy.

4.19 Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Klienta byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

4.20 Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną.