

**PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI przez Firmę Handlowo Usługowo
Produkcyjną KARMAR Władysław Pietrzyk**

1. Procedura określa szczegółowy tryb rozpatrywania reklamacji przez Firmę Handlowo Usługowo Produkcyjną KARMAR Władysław Pietrzyk, (dalej: firma) w rozumieniu art. 8 pkt 4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827).
2. Reklamacje składane przez Klientów są rozpatrywane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz z dołożeniem należytej staranności, zachowaniem obiektywizmu i poszanowaniem dobrych obyczajów.
3. W przypadku stwierdzenia przez Klienta wady fizycznej zamontowanego produktu, Klient niezwłocznie powinien poinformować firmę o istniejących wadach oraz wypełnić i złożyć „Formularz Reklamacji” stanowiący załącznik nr 5 do umowy zawartej pomiędzy firmą a Klientem jak również dostępny na stronie internetowej <http://www.karmar.rzeszow.pl>.
4. Wypełniony „Formularz Reklamacji” Klient może złożyć:
 - a) Bezpośrednio w lokalu firmy pod adresem ul. Przemysłowa 3 (35-105) Rzeszów,
 - b) w drodze korespondencyjnej za pośrednictwem operatora pocztowego przesyłając pod adres wskazany w umowie zawartej pomiędzy firmą a Klientem,
 - c) za pośrednictwem poczty elektronicznej – na adres biuro@karmar.rzeszow.pl
5. Reklamacje kierowane do firmy powinny zawierać:
 - 1) dane umożliwiające identyfikację Klienta (imię i nazwisko, nazwa firmy, adres, nr telefonu),
 - 2) numer oraz datę zawarcia umowy pomiędzy firmą a Klientem na realizację prac budowlano-montażowych,
 - 3) opis przedmiotu Reklamacji tj. szczegółowe informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady,
 - 4) określenie żądania Klienta, naprawa/wymiana, obniżenie ceny/odstąpienie od umowy,
 - 5) kopie dokumentów niezbędnych do analizy.
6. W imieniu Klienta Reklamację może złożyć osoba będąca prawidłowo umocowanym pełnomocnikiem lub przedstawicielem Klienta.
7. Firma niezwłocznie po otrzymaniu wypełnionego „Formularza Reklamacji” przystępuje do rozpatrzenia złożonej reklamacji, w tym: dokonuje jego kontroli formalnej, a następnie kontaktuje się z Klientem w celu zbadania opisanej wady i ustosunkowania się do złożonej reklamacji.

8. W przypadku gdy do rozpatrzenia reklamacji Klienta, w tym wykonania określonego przez Klienta żądania, niezbędne będzie dostarczenie Produktu do firmy, Klient obowiązany jest udostępnić firmie w ustalonym terminie, reklamowany produkt w miejscu, w którym się znajduje w celu jego demontażu oraz ponownego montażu naprawionego/niewadliwego produktu.
9. W trakcie rozpatrywania reklamacji firma kontaktuje się z Klientem na adres lub nr telefonu wskazany przez Klienta w Formularzu Reklamacji, z zastrzeżeniem ust. 10.
10. W przypadku niepodania przez Klienta w „Formularzu Reklamacji” danych kontaktowych tj. adresu lub nr telefonu, lecz wskazania numeru zawartej umowy pomiędzy firmą a Klientem, firma będzie kontaktować się z Klientem używając danych kontaktowych wpisanych w umowie.

załącznik „Formularz Reklamacji”

<p>Dane Klienta:</p> <p>.....</p> <p>... Imię i nazwisko/nazwa firmy,</p> <p>.....</p> <p>... Adres (miejscowość i kod pocztowy, ulica nr lokalu)</p> <p>.....</p> <p>... Nr telefonu</p>	<p>Data wypełnienia:</p> <p>.....</p> <p>Nr reklamacji: (wypełnia pracownik Firmy)</p> <p>.....</p> <p>Reklamacja złożona:</p> <p><input type="checkbox"/> Bezpośrednio</p> <p><input type="checkbox"/> Za pośrednictwem:</p> <p>.....</p>
<p>Numer oraz data zawarcia umowy pomiędzy firmą a Klientem na realizację prac budowlano-montażowych:</p> <p>Umowa z dnia201.....r.,</p> <p>Numer umowy/201.....r.</p>	
<p>Opis przedmiotu Reklamacji: (szczegółowe informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady)</p> <p>.....</p>	
<p>Treść żądania Klienta:</p> <p><input type="checkbox"/> naprawa,</p> <p><input type="checkbox"/> wymiana,</p> <p><input type="checkbox"/> obniżenie wynagrodzenia określonego w umowie do kwoty*,</p> <p><input type="checkbox"/> zwrot kwoty zapłaconej tytułem wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy**.</p> <p>* Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady. ** Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.</p>	

.....

Data i podpis Klienta