

PROCEDURA REKLAMACYJNA

I. REKLAMACJE WNOSZONE PRZEZ KONSUMENTÓW I OSOBY FIZYCZNE ZAWIERAJĄCE UMOWĘ BEZPOŚREDNIO ZWIĄZANĄ Z DZIAŁALNOŚCIĄ GOSPODARCZĄ, GDY Z TREŚCI TEJ UMOWY WYNIKA, ŻE NIE POSIADA ONA DLA TEJ OSOBY CHARAKTERU ZAWODOWEGO

1. Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć towar wolny od wad. W przeciwnym przypadku kupującemu przysługuje prawo złożenia reklamacji z powołaniem się na przepisy dotyczące wad rzeczy sprzedanej.
2. Reklamacje dotyczące wad towaru należy zgłaszać pisemnie na adres: Foodcom S.A., ul. K. Komedy 2/3, 02-517 Warszawa, lub pocztą elektroniczną na adres e-mail: claim@foodcom.pl. W treści reklamacji kupujący powinien wskazać umowę sprzedaży, której dotyczy reklamacja, na czym polega wada towaru, wskazać oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji oraz preferowany sposób kontaktu w sprawie reklamacji wraz z danymi kontaktowymi. Podanie danych, o których mowa w zdaniu poprzednim przyczyni się do sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacyjnego przez sprzedawcę.
3. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada towaru zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania towaru kupującemu. Upływ terminu do stwierdzenia wady nie wyłącza wykonania uprawnień z tytułu rękojmi, jeżeli sprzedawca wadę podstępnie zataił.
4. Jeżeli towar ma wadę, kupujący może żądać jego wymiany na wolny od wad albo domagać się usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić wadliwy towar na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego.
5. Ponadto kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni wadliwy towar na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wymieniony lub naprawiany przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany towaru na wolny od wad lub usunięcia wady.
6. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową sprzedaży wadliwego towaru w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.
7. Kupujący nie może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli wada towaru jest nieistotna.
8. Kupujący, wykonujący uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć wadliwy towar do miejsca, w którym został mu wydany.
9. Sprzedawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli tego nie uczynił, uważa się, że uznał reklamację. Jeżeli kupujący zażądał wymiany towaru lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.
10. Jeśli sprzedawca nie uwzględni reklamacji kupującego, kupujący zobowiązany jest do odbioru towaru w miejscu, w którym został mu wydany.

11. Sprzedawca jako pośrednik może udzielić kupującemu ograniczonej gwarancji na towar, o ile zostanie to wyraźnie wskazane w treści umowy sprzedaży lub w odrębnym dokumencie gwarancyjnym stanowiącym załącznik do niej wraz z podaniem terminu gwarancji. Określenie w umowie sprzedaży lub jakimkolwiek dokumencie wydanym przez producenta towaru terminu ważności lub przydatności towaru do użycia/spożycia towaru jest równoznacznie z udzieleniem do dnia upływu tego terminu ograniczonej gwarancji na towar przez jego producenta. Warunki i termin gwarancji udzielanej przez sprzedawcę na towar będą każdorazowo uzależnione od warunków i terminu ustalonego przez producenta towaru. W przypadku braku określenia szczegółowych warunków gwarancji w treści umowy sprzedaży lub w odrębnym dokumencie gwarancyjnym, przyjmuje się, że udzielona gwarancja ma zastosowanie wyłącznie w przypadku przechowywania i transportu towaru w odpowiednich warunkach. Roszczenia gwarancyjne obejmują wyłącznie prawo do wymiany wadliwego towaru lub obniżenia ceny, przy czym termin udzielonej gwarancji, nie może być dłuższy niż termin ważności lub przydatności do użycia/spożycia towaru, określony przez producenta towaru bądź przez strony w umowie sprzedaży lub załączniku do niej. Uznanie reklamacji z tytułu gwarancji przez sprzedawcę będzie każdorazowo uzależnione od uznania reklamacji przez producenta towaru. Kupujący nie może domagać się bezpośrednio od sprzedawcy wymiany lub naprawy towaru, czy też zwrotu lub obniżenia ceny, ani występować z żadnymi innymi roszczeniami wynikającymi z udzielonej ograniczonej gwarancji, w przypadku nieuznania reklamacji przez producenta
12. Ograniczona gwarancja zostaje udzielona wyłącznie kupującemu i nie może być przeniesiona na osoby trzecie, którym nie przysługuje prawo do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń wobec sprzedawcy. Niniejszym, o ile warunki gwarancji na dany towar przewidują uprawnienie do odstąpienia przez kupującego od umowy sprzedaży, wyłącza się to prawo w przypadku gdy wada fizyczna towaru nie jest istotna. W przypadku gdy wada jest istotna, uprawnienie do odstąpienia od umowy sprzedaży dotyczy wyłącznie tej części towaru, której wada dotyczy, bez względu na fakt czy wada dotyczy towarów dostarczonych w jednej czy większej ilości partii w ramach tej samej umowy sprzedaży. Odstąpienie od umowy sprzedaży w całości jest dopuszczalne wyłącznie w przypadku gdy wada dotyczy całości towaru będącego przedmiotem umowy sprzedaży i jest ona istotna.

II. REKLAMACJE WNOSZONE PRZEZ PRZEDSIĘBIORCÓW W ROZUMIENIU ART. 43¹ KODEKSU CYWILNEGO, W TYM OSOBY PRAWNE, JEDNOSTKI ORGANIZACYJNE NIE POSIADAJĄCE OSOBOWOŚCI PRAWNEJ, KTÓRYM ODRĘBNE PRZEPISY NADAJĄ ZDOLNOŚĆ PRAWNĄ, LUB OSOBY FIZYCZNE PROWADZĄCE DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ, ZAWIERAJĄCE UMOWĘ W RAMACH PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, KTÓRA POSIADA DLA NICH CHARAKTER ZAWODOWY

1. Kupujący w chwili odbioru towaru powinien sprawdzić stan i ilość dostarczonego towaru, a w szczególności jego opakowanie, etykiety oraz inne elementy ustalone przez strony, pod kątem braków i innych oczywistych niezgodności z umową sprzedaży.
2. Termin na zgłoszenie reklamacji, w zakresie wad, o których mowa w pkt 1 powyżej wynosi 3 dni od dnia odbioru towaru, biorąc pod uwagę ustalone w umowie sprzedaży zasady dostawy i ponoszenia ryzyka, wynikające z aktualnie obowiązującego zbioru zasad Międzynarodowej Izby Handlowej (International Chamber of Commerce)

Incoterms. W przypadku braku zgłoszenia przez kupującego reklamacji w terminie wynikającym ze zdania poprzedniego, uznaje się, że towar został dostarczony zgodnie z umową sprzedaży, a kupującemu nie przysługują w późniejszym terminie żadne roszczenia związane ze stanem oraz ilością dostarczonego towaru.

3. W przypadku pozostałych wad, niż określone w pkt 1 powyżej, kupujący zobowiązany jest zbadać towar w terminie 7 dni od dnia jego odbioru, a w przypadku stwierdzenia jego wad, zgłosić reklamację w terminie 7 dni od ich stwierdzenia. Sprzedawca zaleca przeprowadzenie oceny towaru w sposób przyjęty i właściwy dla danego towaru (w szczególności w akredytowanym laboratorium) przed jego dalszym zastosowaniem, albowiem sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za dalsze zastosowanie towaru przez kupującego. Poza zapewnieniami wskazanymi w umowie sprzedaży i/lub dokumentach do niej załączonych, sprzedawca nie składa jakichkolwiek innych zapewnień ani jakichkolwiek gwarancji dotyczących jakości towaru, jego przeznaczenia czy zastosowania.
4. W każdym przypadku reklamacja musi być przesłana pocztą elektroniczną na adres e-mail claim@foodcom.pl, pod rygorem odmowy jej rozpatrzenia.
5. Reklamacja musi zawierać szczegółowy opis wady, a w przypadku wad innych niż określone w pkt 1 powyżej, również dokumentację potwierdzającą jej występowanie (w szczególności wyniki badań przeprowadzonych przez jedno z renomowanych laboratoriów, przykładowo Eurofins, J.S. Hamilton, SGS, o ile badanie danego towaru wchodzi w zakres akredytacji danego laboratorium lub informację o zleceniu takich badań i przewidywanym terminie uzyskania ich wyników), z dokładnym wyszczególnieniem jakiej części towaru ona dotyczy i z jakimi roszczeniami kupujący występuje wobec sprzedawcy.
6. Sprzedawca nie jest związany treścią żądania reklamacyjnego Kupującego. Reklamacja spełniająca warunki określone w pkt 1-5 powyżej zostanie przez sprzedawcę rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania przez sprzedawcę. W przypadku nieustosunkowania się przez sprzedawcę do żądania reklamacyjnego kupującego w terminie wynikającym z poprzedniego zdania, uznaje się że reklamacja została rozpatrzona negatywnie w całości.
7. Sprzedawca jako pośrednik może udzielić kupującemu ograniczonej gwarancji na towar, o ile zostanie to wyraźnie wskazane w treści umowy sprzedaży lub w odrębnym dokumencie gwarancyjnym stanowiącym załącznik do niej wraz z podaniem terminu gwarancji. Określenie w umowie sprzedaży lub jakimkolwiek dokumencie wydanym przez producenta towaru terminu ważności lub przydatności towaru do użycia/spożycia towaru jest równoznacznie z udzieleniem do dnia upływu tego terminu ograniczonej gwarancji na towar przez jego producenta. Warunki i termin gwarancji udzielanej przez sprzedawcę na towar będą każdorazowo uzależnione od warunków i terminu ustalonego przez producenta towaru. W przypadku braku określenia szczegółowych warunków gwarancji w treści umowy sprzedaży lub w odrębnym dokumencie gwarancyjnym, przyjmuje się, że udzielona gwarancja ma zastosowanie wyłącznie w przypadku przechowywania i transportu towaru w odpowiednich warunkach. Roszczenia gwarancyjne obejmują wyłącznie prawo do wymiany wadliwego towaru lub obniżenia ceny, przy czym termin udzielonej gwarancji, nie może być dłuższy niż termin ważności lub przydatności do użycia/spożycia towaru, określony przez producenta towaru bądź przez strony w umowie sprzedaży lub załączniku do niej. Uznanie reklamacji z tytułu gwarancji przez sprzedawcę będzie każdorazowo uzależnione od uznania reklamacji przez producenta towaru. Kupujący nie może

domagać się bezpośrednio od sprzedawcy wymiany lub naprawy towaru, czy też zwrotu lub obniżenia ceny, ani występować z żadnymi innymi roszczeniami wynikającymi z udzielonej ograniczonej gwarancji, w przypadku nieuznania reklamacji przez producenta

8. Ograniczona gwarancja zostaje udzielona wyłącznie kupującemu i nie może być przeniesiona na osoby trzecie, którym nie przysługuje prawo do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń wobec sprzedawcy. Niniejszym, o ile warunki gwarancji na dany towar przewidują uprawnienie do odstąpienia przez kupującego od umowy sprzedaży, wyłącza się to prawo w przypadku gdy wada fizyczna towaru nie jest istotna. W przypadku gdy wada jest istotna, uprawnienie do odstąpienia od umowy sprzedaży dotyczy wyłącznie tej części towaru, której wada dotyczy, bez względu na fakt czy wada dotyczy towarów dostarczonych w jednej czy większej ilości partii w ramach tej samej umowy sprzedaży. Odstąpienie od umowy sprzedaży w całości jest dopuszczalne wyłącznie w przypadku gdy wada dotyczy całości towaru będącego przedmiotem umowy sprzedaży i jest ona istotna.
9. Niniejszym wyłącza się stosowanie przepisów o odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, natomiast odpowiedzialność kontraktowa sprzedawcy ograniczona jest wyłącznie do przypadków winy umyślnej.