

REGULAMIN USŁUG SERWISU NARZĘDZI

wersja obowiązująca od dnia 24 października 2022 roku

Drogi użytkowniku,

Poniżej znajdziesz regulamin Usług Serwisu. Usługi Serwisu świadczone są przez RAWLPLUG S.A. z siedzibą we Wrocławiu („Rawlplug”) dla swoich obecnych i potencjalnych klientów w rezultacie Zgłoszeń Serwisowych dokonanych poprzez Stronę. Regulamin obowiązuje na korzyść Rawlplug oraz jej spółek zależnych i powiązanych, tzn. Grupy Rawlplug (zobacz: [Polityka Prywatności i Bezpieczeństwa](#)).

Prosimy o dokładne zapoznanie się z Regulaminem przed dokonaniem Zgłoszenia Serwisowego.

Wyrażenie zgody na związanie się niniejszym Regulaminem oznacza, że posługują się Państwo językiem, w którym został on sporządzony w stopniu umożliwiającym jego pełne zrozumienie.

I. Definicje

Dokument Gwarancyjny - dokument załączony do Produktu Serwisowego lub zamieszczony na stronie internetowej Rawlplug, zawierający indywidualny numer seryjny lub nr serii lub inne dane identyfikacyjne, określający warunki i zasady udzielanej przez Rawlplug gwarancji na dany Produkt Serwisowy (np. karta gwarancyjna).

Klient - użytkownik dokonujący Zgłoszenia Serwisowego, który kupił lub wynajął Produkty Serwisowe w Kraju Zakupu.

Kraj Zakupu – wyłącznie terytorium Polski, jeżeli wynika z dowodu zakupu Produktu Serwisowego dołączonego do formularza Zgłoszenia Serwisowego.

Produkt (-y) Serwisowe - produkt(-y), którego producentem, sprzedawcą lub wynajmującym jest Rawlplug, posiadający indywidualny numer seryjny lub nr serii lub inne dane identyfikacyjne znajdujące się na produkcie oraz dokumentach towarzyszących, w tym Dokumentie Gwarancyjnym, wobec którego Rawlplug udzielił gwarancji lub rękojmi za wady fizyczne lub prawne, kupiony w Kraju Zakupu, wobec którego Rawlplug oferuje możliwość skorzystania z Usług Serwisu poprzez Stronę (wybór z listy Produktów).

Rawlplug - RAWLPLUG S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Kwidzyńska 6, 51-416 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy, pod numerem 33537, NIP 8951687880, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w

transakcjach handlowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 118 ze zm.). Adres e-mail: info@rawlplug.com, tel.: [+48 \(71\) 32 60 100](tel:+48713260100).

Regulamin - niniejszy Regulamin Usług Serwisu Narzędzi.

Rejestracja Produktu Serwisowego – ma znaczenie nadane mu w pkt. VII.

Rękojmia - rozpatrywanie oświadczeń o skorzystaniu przez Klienta z uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne Produktu Serwisowego oraz realizacja przez Rawlplug obowiązków sprzedawcy z tego tytułu na zasadach opisanych w pkt. IV.

Naprawa Gwarancyjna - rozpatrywanie oświadczeń o skorzystaniu przez Klienta z uprawnień z tytułu gwarancji przy sprzedaży w odniesieniu do Produktu Serwisowego, dla którego Rawlplug wystawił Dokument Gwarancyjny oraz realizacja przez Rawlplug obowiązków gwaranta z tego tytułu, na zasadach określonych w pkt. V.

Serwis Pozagwarancyjny - usługi naprawy przez Rawlplug Produktów Serwisowych nieobjęte zakresem Rękojmi lub Naprawy Gwarancyjnej („Naprawa Pogwarancyjna”) lub sprzedaż części zamiennych, akcesoriów do Produktów Serwisowych lub innych produktów przez Rawlplug („Towary”).

Strona - strona internetowa pod adresem <https://www.rawlplug.com/pl/serwis-narzedzi> poprzez którą użytkownicy mogą dokonywać Zgłoszeń Serwisowych.

Usługi Serwisu - Rękojmia, Naprawa Gwarancyjna, Serwis Pozagwarancyjny lub Rejestracja Produktu Serwisowego, realizowane przez Rawlplug na skutek dokonania Zgłoszenia Serwisowego, na zasadach opisanych w niniejszym Regulaminie.

Zgłoszenie Serwisowe - oświadczenie złożone przez użytkownika Strony poprzez formularz dostępny na Stronie, szczegółowo opisane w pkt. III oraz uwzględnieniem postanowień pkt. VII Regulaminu.

II. Postanowienia ogólne

1. Regulamin reguluje świadczenie przez Rawlplug Usług Serwisu.
2. Rawlplug uprawniona jest do jednostronnej zmiany Regulaminu w każdym czasie. Zmiana wchodzi w życie z datą publikacji na Stronie. Zmiana nie dotyczy Zgłoszeń Serwisowych dokonanych przed publikacją zmiany.
3. Usługi Serwisu świadczone są w rezultacie Zgłoszeń Serwisowych dokonanych przez użytkownika poprzez Stronę.
4. Dokonanie Zgłoszenia Serwisowego przez użytkownika Strony stanowi w zależności od rodzaju wybranej Usługi Serwisu:

4.1 zapytanie o możliwość zawarcia umowy (zaproszenie do składania ofert) w przypadku Serwisu Pozagwarancyjnego; albo

4.2 oświadczenie o realizacji uprawnień z tytułu gwarancji przy sprzedaży w przypadku Naprawy Gwarancyjnej (zgłoszenie reklamacyjne); albo

4.3 zgłoszenie Rejestracji Produktu Serwisowego.

5. Z chwilą akceptacji Zgłoszenia Serwisowego przez Rawlplug dochodzi, w zależności od rodzaju Zgłoszenia Serwisowego do:

5.1 złożenia przez Rawlplug oferty zawarcia odpowiedniej umowy w przypadku Serwisu Pozagwarancyjnego, albo

5.2 przyjęcia do rozpatrywania roszczeń Klienta z tytułu gwarancji w przypadku Naprawy Gwarancyjnej (zgłoszenie reklamacyjne);

5.3 dokonania Rejestracji Produktu Serwisowego zgodnie z pkt. VII.

6. Jeżeli Klient wyraźnie wskaże, że zgłoszenie reklamacyjne służy realizacji roszczeń z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, zgłoszenie reklamacyjne będzie rozpatrywane przez Rawlplug w ramach Rękojmi zamiast Naprawy Gwarancyjnej.

7. Bez uszczerbku dla przepisów powszechnie obowiązującego prawa w przedmiocie ochrony praw konsumentów, Strony wykluczają możliwość dorozumianej akceptacji Zgłoszenia Serwisowego. W szczególności brak reakcji Rawlplug na Zgłoszenie Serwisowe lub informacja o przyjęciu Zgłoszenia Serwisowego nie może być poczytywane jako jego akceptacja, uznanie roszczeń lub zawarcie umowy.

8. W przypadku Rękojmi lub Naprawy Gwarancyjnej akceptacja Zgłoszenia Serwisowego nie oznacza w żadnym wypadku uznania roszczeń Klienta z tytułu odpowiednio rękojmi za wady rzeczy sprzedanej lub gwarancji przy sprzedaży. Akceptacja zgłoszenia poczytywana jest za początek analizy zasadności roszczeń Klienta.

9. W przypadku Serwisu Pozagwarancyjnego akceptacja Zgłoszenia Serwisowego nie oznacza w żadnym wypadku zawarcia umowy, lecz stanowi ofertę zawarcia odpowiedniej umowy, złożoną Klientowi przez Rawlplug.

10. W każdym wypadku przed akceptacją Zgłoszenia Serwisowego, Rawlplug może kontaktować się z użytkownikiem dokonującym Zgłoszenia Serwisowego telefonicznie lub poprzez e-mail w celu uzyskania dodatkowych informacji dotyczących Zgłoszenia Serwisowego lub wszelkich innych informacji, które w ocenie Rawlplug są niezbędne do dokonania akceptacji Zgłoszenia Serwisowego. Klient poprzez akceptację Regulaminu wyraża zgodę na taki kontakt.

11. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu a treścią umowy uzgodnionej indywidualnie z Klientem, pierwszeństwa mają postanowienia umowy.

III. Dokonywanie Zgłoszeń Serwisowych

1. Dokonanie Zgłoszenia Serwisowego wymaga wysłania formularza rejestracji oraz Państwa wcześniejszej zgody na związanie się postanowieniami Regulaminu i Polityki Prywatności i Bezpieczeństwa, poprzez dokładne zapoznanie się z ich treścią, a także zaznaczenie odpowiednich „check-box-ów” i kliknięcia przycisku „Wyślij” lub innego o podobnej treści.

2. Użytkownik wybiera odpowiedni rodzaj Zgłoszenia Serwisowego. W formularzu Zgłoszenia Serwisowego, użytkownik zobowiązany jest podać informacje, w tym dane osobowe, niezbędne do realizacji Usług Serwisu, zgodnie z tytułem pola. Użytkownik może także podać inne nieobowiązkowe informacje, jeżeli przewidziano na nie odpowiednie pole.

3. Dokonanie Zgłoszenia Serwisowego, oprócz obowiązkowych danych i informacji, opisanych w pkt. III.2, wymaga dodatkowo:

3.1 wybrania z rozwijanej listy Produktu Serwisowego, którego dotyczy Zgłoszenie Serwisowe,

3.2 w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego, także dołączenia przez użytkownika do Zgłoszenia Serwisowego pliku (w formacie .jpg, .png lub .pdf o wielkości nie większej niż 10MB) z obrazem dowodu zakupu Produktu z widoczną datą zakupu, danymi sprzedawcy oraz indeksem zakupowym. Jeżeli Produkt Serwisowy został nabyty bezpośrednio od Rawlplug lub podmiotów powiązanych z Rawlplug, obraz dowodu zakupu nie jest wymagany, a Klient jest zobowiązany podać tylko numer dowodu zakupu.

4. Dokonanie Zgłoszenia Serwisowego może być potwierdzone e-mailem od Rawlplug. Potwierdzenie dokonania lub otrzymania Zgłoszenia Serwisowego przez Rawlplug w żadnym wypadku nie może być uznane za akceptację Zgłoszenia Serwisowego.

5. Rawlplug ma 30 dni na akceptację Zgłoszenia Serwisowego, przy czym jest to termin instrukcyjny, a jego przekroczenie nie wywołuje żadnych skutków prawnych, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień umowy sprzedaży Produktu Serwisowego pomiędzy Rawlplug a Klientem lub przepisów bezwzględnie obowiązujących, a w przypadku Naprawy Gwarancyjnej, także postanowień Dokumentu Gwarancyjnego.

6. Rawlplug nie jest obowiązany do akceptacji Zgłoszenia Serwisowego. W przypadku zgłoszenia reklamacyjnego odmowa akceptacji Zgłoszenia Serwisowego może nastąpić tylko w sytuacji, gdy Klient nie przesłał Rawlplug danych lub informacji, o których mowa w pkt. III.2 lub 3 powyżej.

7. Przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego, z wyłączeniem Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego Rejestracji Produktu Serwisowego, Klient ma możliwość założenia konta użytkownika, za pomocą którego Klient może między innymi monitorować status rozpoznania Zgłoszenia Serwisowego, uzyskać dostęp do historii

Zgłoszeń Serwisowych i listy zarejestrowanych Produktów Serwisowych lub innych funkcjonalności, według uznania Rawlplug.

8. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego Rejestracji Produktów Serwisowych, Klientowi obowiązkowo tworzone jest konto użytkownika, o którym mowa w pkt. III.7.

IV. Rękojmia

1. Rawlplug rozpatruje Zgłoszenie Serwisowe, które jest zgłoszeniem reklamacyjnym, w ramach Rękojmi wyłącznie na wyraźne żądanie Klienta i tylko wobec Klienta, który kupił Produkty Serwisowe w Kraju Zakupu bezpośrednio od Rawlplug na podstawie umowy sprzedaży, regulowanej prawem polskim.

2. Poniższe postanowienia, a także postanowienia powszechnie obowiązujących przepisów znajdują zastosowanie z zastrzeżeniem odmiennych postanowień umowy sprzedaży Produktu Serwisowego, zawartej pomiędzy Klientem a Rawlplug.

3. W przypadku, gdy Klient jest konsumentem, tj. osobą fizyczną, która nabyła Produkty Serwisowe bezpośrednio od Rawlplug w celach niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, albo osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada 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, rozpatrywanie Zgłoszeń Serwisowych w zakresie Rękojmi następuje zawsze zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem poniższych postanowień.

4. Po dokonaniu akceptacji Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego Rękojmi, Rawlplug organizuje na swój koszt dostarczenie Produktu Serwisowego do Rawlplug, o ile odbiór Produktu Serwisowego od Klienta ma nastąpić na terytorium Kraju Zakupu. Rawlplug kontaktuje się z Klientem telefonicznie lub poprzez e-mail i udziela mu szczegółowych instrukcji związanych z dostarczeniem Produktu Serwisowego do Rawlplug. Klient zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności, które według instrukcji Rawlplug, są niezbędne do dostarczenia Produktu Serwisowego do autoryzowanego serwisu Rawlplug i nie powodują nadmiernych niedogodności po stronie Klienta.

5. Wszelkie terminy na realizację obowiązków z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne rzeczy sprzedanej biegną od momentu dostarczenia Produktu Serwisowego do autoryzowanego serwisu Rawlplug.

6. Rawlplug ma prawo odmówić realizacji roszczeń Klienta jeżeli nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej lub odpowiedzialność ta została przez strony wyłączona lub ograniczona w umowie sprzedaży Produktu Serwisowego. W takim wypadku Klient zobowiązany jest zwrócić Rawlplug koszty dostarczenia Produktu Serwisowego do Rawlplug i jego ewentualnego zwrotu do Klienta. Rawlplug oraz Klient mogą również uzgodnić, że Klient skorzysta z Naprawy Gwarancyjnej lub Serwisu Pozagwarancyjnego.

7. W przypadku, gdy Klient NIE JEST KONSUMENTEM (zobacz pkt. IV.3 powyżej), odpowiedzialność Rawlplug z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne rzeczy sprzedanej oraz odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy sprzedaży Produktów Serwisowych z chwilą akceptacji Regulaminu ulega następującym modyfikacjom:

7.1 Klient traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne rzeczy sprzedanej, jeżeli nie dokona zawiadomienia o wadzie Produktu Serwisowego w ciągu 14 dni od jej wykrycia.

7.2 W razie wykrycia wady Produktu Serwisowego, Rawlplug, według własnego uznania, może usunąć wadę albo dostarczyć zamiast Produktów Serwisowych wadliwych, taką samą ilość Produktów Serwisowych wolnych od wad, albo zastosować obniżkę ceny. Decyzja co do sposobu realizacji Rękojmi należy do Rawlplug.

7.3 Rawlplug ma 21 dni na ustosunkowanie się do roszczeń Klienta z tytułu rękojmi za wady fizyczne lub prawne rzeczy sprzedanej dokonanych w ramach Zgłoszenia Serwisowego. W razie uwzględnienia roszczeń, ich realizacja nastąpi w terminie 21 dni od dnia przekazania odpowiedzi Klientowi. W sytuacji, gdy Rawlplug nie ustosunkuje się do roszczeń Klienta w terminie 21 dni, roszczeń nie traktuje się jako uznanych.

7.4 Klient nie będzie wywodził wobec Rawlplug roszczeń z tytułu wad Produktów Serwisowych innych niż te wymienione w powyższych paragrafach, w tym szczególności odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy sprzedaży Produktu Serwisowego, z zastrzeżeniem odpowiedzialności gwarancyjnej Rawlplug lub innej odpowiedzialności, której zrzeczenie się jest bezskuteczne z mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7.5 Rawlplug nie jest odpowiedzialny za szkodę inną niż realną, z wyłączeniem w szczególności utraconych korzyści, a także odpowiedzialność Rawlplug jest ograniczona do wysokości ceny netto wadliwego Produktu Serwisowego.

8. Klient jest zobowiązany odebrać Produkt Serwisowy z autoryzowanego serwisu Rawlplug zarówno w przypadku realizacji roszczeń Klienta z tytułu Rękojmi jak również w przypadku, o którym mowa w pkt. IV.6 powyżej. W razie nieodebrania Produktu Serwisowego przez Klienta w terminie 12 miesięcy od dnia poinformowania Klienta przez Rawlplug o sposobie rozpatrzenia roszczeń z tytułu Rękojmi, uznaje się, że klient zrzekł się prawa własności do Produktu Serwisowego, po uprzednim co najmniej dwukrotnym poinformowaniu Klienta przez Rawlplug listem poleconym oraz e-mailem o konieczności odbioru Produktu Serwisowego ze wskazaniem skutków nieodebrania Produktu Serwisowego w powyższym terminie.

V. Naprawa Gwarancyjna

1. Dokonać Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego Naprawy Gwarancyjnej może wyłącznie Klient, który kupił na terytorium Kraju Zakupu Produkty Serwisowe, dla których Rawlplug wystawił Dokument Gwarancyjny lub który wynajął Produkty Serwisowe bezpośrednio od Rawlplug.
2. Rozpatrywanie Zgłoszeń Serwisowych w zakresie Serwisu Naprawy Gwarancyjnej następuje zgodnie z treścią Dokumentu Gwarancyjnego.
3. Po dokonaniu akceptacji Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego Naprawy Gwarancyjnej, Rawlplug organizuje na swój koszt dostarczenie Produktu Serwisowego do Rawlplug, o ile odbiór Produktu Serwisowego od Klienta ma nastąpić na terytorium Kraju Zakupu. Rawlplug kontaktuje się z Klientem poprzez Stronę, telefonicznie lub poprzez e-mail i udziela mu szczegółowych instrukcji związanych z odbiorem i dostarczeniem Produktu Serwisowego do Rawlplug. Klient zobowiązuje się wykonać wszelkie czynności, które według instrukcji Rawlplug, są niezbędne do dostarczenia Produktu Serwisowego do autoryzowanego serwisu Rawlplug i nie powodują nadmiernych niedogodności po stronie Klienta.
4. Rawlplug ma prawo odmówić realizacji uprawnień Klienta w przypadkach wskazanych w Dokumencie Gwarancyjnym, jeżeli nie ponosi wobec Klienta odpowiedzialności z tytułu gwarancji przy sprzedaży, lub jeżeli Produkt Serwisowy nie został nabyty przez Klienta w Kraju Zakupu. W takim wypadku Klient zobowiązany jest zwrócić Rawlplug koszty dostarczenia Produktu Serwisowego do Rawlplug i jego zwrotu do Klienta. Rawlplug oraz Klient mogą również uzgodnić, że Klient skorzysta z Serwisu Pozagwarancyjnego.
5. Klient jest zobowiązany odebrać Produkt Serwisowy z autoryzowanego serwisu Rawlplug zarówno w przypadku realizacji roszczeń Klienta z tytułu Naprawy Gwarancyjnej jak również w przypadku, o którym mowa w pkt. V.4 powyżej. W razie nieodebrania Produktu Serwisowego przez Klienta w terminie 12 miesięcy od dnia poinformowania Klienta przez Rawlplug o sposobie rozpatrzenia roszczeń z tytułu Naprawy Gwarancyjnej, uznaje się, że klient zrzekł się prawa własności do Produktu Serwisowego, po uprzednim co najmniej dwukrotnym poinformowaniu Klienta przez Rawlplug listem poleconym oraz e-mailem o konieczności odbioru Produktu Serwisowego ze wskazaniem skutków nieodebrania Produktu Serwisowego w powyższym terminie.

VI. Serwis Pozagwarancyjny

1. W zakresie Serwisu Pozagwarancyjnego Rawlplug może, bez uzasadnienia oraz w każdym czasie do momentu rozpoczęcia wykonywania umowy, odstąpić od umowy.
2. W przypadku Naprawy Pogwarancyjnej:
 - 2.1 przed akceptacją Zgłoszenia Serwisowego Klient wysyła Produkt Serwisowy do autoryzowanego serwisu Rawlplug we własnym zakresie i na własny koszt. Rawlplug może też na koszt Klienta odebrać od Klienta Produkt

Serwisowy. Szczegóły są ustalane z pracownikiem autoryzowanego serwisu Rawlplug zgodnie z pkt. II.9

2.2 po otrzymaniu Produktu Serwisowego, Rawlplug przystępuje do badania stanu technicznego Produktu Serwisowego oraz wyceny kosztów dokonania Naprawy Pogwarancyjnej.

2.3 następnie, Rawlplug przesyła Klientowi e-mailem akceptację Zgłoszenia Serwisowego (podsumowanie zamówienia) zawierającą:

2.3.1 opis usterki lub koniecznych prac konserwacyjnych;

2.3.2 cenę za poszczególne świadczenia w ramach Naprawy Pogwarancyjnej (wraz z podatkami) oraz szczegóły dotyczące terminu i sposobu płatności,

2.3.3 termin spełnienia świadczenia,

2.3.4 określenie sposobu dostarczenia Produktu Serwisowego do autoryzowanego serwisu Rawlplug lub jego zwrotu Klientowi Produktu Serwisowego po dokonaniu Naprawy Pogwarancyjnej i ewentualnych opłat z tym związanych (wraz z podatkami).

3. W przypadku sprzedaży Towarów, w ramach akceptacji Zgłoszenia Serwisowego Rawlplug przesyła Klientowi na adres e-mail podsumowanie zamówienia zawierające:

3.1 szczegółowy opis sprzedawanych Towarów,

3.2 cenę (wraz z podatkami) oraz szczegóły dotyczące terminu i sposobu płatności,

3.3 termin dostarczenia sprzedawanych Towarów,

3.4 określenie sposobu dostarczenia Towarów do Klienta i opłat z tym związanych (wraz z podatkami).

4. Oferta Rawlplug przedstawiona w akceptacji Zgłoszenia Serwisowego jest ważna 10 dni roboczych, chyba że w ofercie wskazano inaczej.

5. Z chwilą dokonania płatności przez Klienta dochodzi do akceptacji przez Klienta oferty Rawlplug wynikającej z akceptacji Zgłoszenia Serwisowego i zawarcia odpowiedniej umowy o świadczenie Serwisu Pozagwarancyjnego. Płatność uznaje się za dokonaną z chwilą wpłynięcia pełnej kwoty wynikającej z podsumowania zamówienia na rachunek bankowy Rawlplug.

6. Po zawarciu umowy, Rawlplug niezwłocznie przesyła na adres e-mail Klienta potwierdzenie zawarcia umowy (informację o przystąpieniu do realizacji zamówienia).

7. W przypadku Naprawy Pogwarancyjnej, jeżeli Klient nie zaakceptuje oferty Rawlplug, Klient zobowiązany jest ponieść koszty związane z odbiorem Produktu Serwisowego od Klienta i jego zwrotem Klientowi przez Rawlplug. Na prośbę Klienta, Rawlplug może również dokonać bezpłatnej utylizacji Produktu Serwisowego.

8. Rawlplug zobowiązuje się do realizacji Naprawy Pogwarancyjnej lub sprzedaży Towarów bez wad.

9. W przypadku Klientów, NIEBĘDĄCYCH OSOBAMI FIZYCZNYMI, O KTÓRYCH MOWA W PKT IV.3, odpowiedzialność Rawlplug z tytułu rękojmi za wady w odniesieniu do umów o świadczenie Serwisu Pozagwarancyjnego następuje na zasadach, o których mowa w pkt. IV.7.

10. W PRZYPADKÓW KLIENTÓW, BĘDĄCYCH OSOBAMI FIZYCZNYMI, O KTÓRYCH MOWA W PKT IV.3, zastosowanie znajdą następujące postanowienia:

10.1 Klient MA PRAWO ODSTĄPIĆ od zawartej umowy:

10.1.1 w przypadku umowy sprzedaży Towarów - w terminie 14 dni od dnia dostarczenia sprzedanych Towarów Klientowi.

10.1.2 w przypadku umowy o Naprawę Pogwarancyjną- w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem postanowień pkt.VI.10.6 poniżej;

10.2 Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik do Regulaminu.

10.3 Oświadczenie o odstąpieniu od umowy powinno zostać przesłane Rawlplug listem poleconym lub e-mailem (dla swojej skuteczności, oświadczenie wysłane e-mailem powinno być wysłane z tego samego adresu, który został wykorzystany przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego).

10.4 Na wyraźne żądanie Klienta, Rawlplug może rozpocząć świadczenie Naprawy Pogwarancyjnej przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, ze skutkami, o których mowa w pkt. VI.10.6.

10.5 W przypadku odstąpienia Klienta od umowy umowę uważa się za niezawartą. Rawlplug w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient. Rawlplug może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Klienta w przypadku umowy sprzedaży Towarów do chwili otrzymania Towarów z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu ich odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

10.6 W PRZYPADKU UMOWY O NAPRAWĘ POGWARANCYJNĄ, JEŻELI KLIENT WYKONUJE PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY PO ZGŁOSZENIU ŻĄDANIA, O KTÓRYM MOWA W PKT. VI.10.4 KLIENT MA OBOWIĄZEK ZAPŁATY ZA

ŚWIADCZENIA SPEŁNIONE DO CHWILI ODSTĄPIENIA OD UMOWY. Jeżeli do odstąpienia doszło po wysłaniu Produktu Serwisowego do serwisu Rawlplug celem przeprowadzenia Naprawy Pogwarancyjnej, Rawlplug zwraca Produkt Serwisowy Klientowi w terminie 14 dni dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Klient ponosi bezpośrednie koszty ewentualnego odbioru i zwrotu Produktu Serwisowego.

10.7 W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży Towarów, Klient ma obowiązek zwrócić Towary Rawlplug niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Towaru przed jego upływem.

10.8 W razie odstąpienia od umowy sprzedaży Towarów, Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu zakupionych Towarów.

10.9 W razie odstąpienia od umowy o Naprawę Pogwarancyjną, Klient ponosi bezpośrednie koszty dostarczenia Produktu Serwisowego do autoryzowanego serwisu Rawlplug oraz jego zwrotu Klientowi.

10.10 W razie odstąpienia od umowy sprzedaży Towarów, jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia Towarów, oferowany przez Rawlplug, Rawlplug nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

10.11 Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Towarów, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Towarów.

11. Klient jest zobowiązany odebrać Produkt Serwisowy z autoryzowanego serwisu Rawlplug zarówno w przypadku realizacji usług Serwisu Pozagwarancyjnego jak również w przypadku, o którym mowa w pkt. VI.7 powyżej. W razie nieodebrania Produktu Serwisowego przez Klienta w terminie 12 miesięcy od dnia poinformowania Klienta przez Rawlplug o wykonaniu Serwisu Pozagwarancyjnego lub odrzucenia przez Klienta oferty Rawlplug lub upływu terminu ważności oferty Rawlplug, uznaje się, że klient zrzekł się prawa własności do Produktu Serwisowego, po uprzednim co najmniej dwukrotnym poinformowaniu Klienta przez Rawlplug listem poleconym oraz e-mailem o konieczności odbioru Produktu Serwisowego ze wskazaniem skutków nieodebrania Produktu Serwisowego w powyższym terminie.

VII. Rejestracja Produktów Serwisowych

1. Klient ma możliwość rejestracji niektórych Produktów Serwisowych poprzez formularz udostępniony na Stronie (dalej jako "Rejestracja Produktów Serwisowych"). Rejestracji podlegają wyłącznie Produkty Serwisowe wskazane na Stronie.

2. Oprócz danych wymaganych dla Zgłoszenia Serwisowego, w celu dokonania Rejestracji Produktów Serwisowych, Klient podaje w formularzu następujące dane dotyczące Produktu Serwisowego:

2.1 nazwa Produktu Serwisowego lub indeks;

2.2 numer seryjny;

2.3 dokument zakupu, zgodnie z pkt. III.3.2.

3. Akceptacja przez Rawlplug Zgłoszenia Serwisowego, o którym mowa powyżej, oznacza przystąpienie do analizy Zgłoszenia Serwisowego. Postanowienia pkt. II mają zastosowanie odpowiednie.

4. Klient informowany jest drogą e-mailową o decyzji Rawlplug dotyczącej Rejestracji Produktu Serwisowego. Odmowa dokonania Rejestracji przez Rawlplug może jednakże mieć miejsce z ważnych powodów, w szczególności braku spełnienia warunków do Rejestracji Produktu Serwisowego.

5. W razie pozytywnej decyzji Rawlplug co do Rejestracji Produktu Serwisowego, Produkt Serwisowy otrzymuje odpowiedni status widoczny na Stronie (dalej jako „Produkt Zarejestrowany”).

6. W odniesieniu do Produktów Zarejestrowanych, w ramach utworzonego konta użytkownika, Klient może otrzymać dostęp do dodatkowych funkcjonalności na Stronie lub dodatkowych usług, a jeżeli Rejestracja produktu Serwisowego została dokonana w terminie 30 dni do dnia zakupu, także rabatów lub dodatkowych świadczeń gwarancyjnych, według uznania Rawlplug.

7. Klient może otrzymać drogą e-mailową informację o przysługujących mu rabatach lub dodatkowych usługach lub świadczeniach z tytułu dokonania Rejestracji Produktów Serwisowych, o których mowa wyżej, pod warunkiem wyrażenia stosownych zgód dotyczących przetwarzania danych osobowych i otrzymywania informacji handlowych.

VIII. Poufność

1. Wszelkie informacje ujawnione Klientowi w związku z dokonaniem przez Klienta Zgłoszenia Serwisowego, w szczególności warunki handlowe realizacji Usług Serwisu, dokumentacja udostępniona Klientowi przez Rawlplug, warunki cenowe i inne informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Rawlplug zwane są dalej „Informacjami Poufnymi”.

2. Klient zobowiązuje się nie ujawniać Informacji Poufnych żadnym osobom trzecim, chyba że obowiązek ten wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W takim wypadku Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Rawlplug o takim obowiązku przed ujawnieniem Informacji Poufnych.

3. Klient może ujawniać Informacje Poufne jeżeli stały się one publicznie jawne, chyba że nastąpiło to wskutek naruszenia niniejszego Regulaminu.

4. Obowiązek Klienta trwa do momentu utraty przez Informacje Poufne przymiotu poufności, z zastrzeżeniem pkt. VIII.3.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Użytkownik strony może w każdej chwili złożyć reklamację dotyczącą postanowień, stosowania przez Rawlplug niniejszego Regulaminu lub innych problemów związanych z funkcjonowaniem Strony („Reklamacja”).

2. Wszelka komunikacja z Rawlplug w sprawach związanych z niniejszym Regulaminem powinna się odbywać w formie elektronicznej na adres email: serwis@rawlplug.com lub listem poleconym na adres Rawlplug. Wszelkie reklamacje dotyczące niniejszego Regulaminu powinny być składane w terminie 7 dni od zaistnienia problemu.

3. Prawidłowo złożona Reklamacja powinna zawierać następujące dane: imię i nazwisko użytkownika, nazwę (jeżeli dotyczy), dane kontaktowe (w tym co najmniej e-mail lub telefon oraz opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji. Dotyczy to między innymi daty oraz rodzaju wystąpienia nieprawidłowości.

4. Rozpatrzenie Reklamacji nastąpi w terminie do 30 dni od momentu złożenia reklamacji.

5. Spory pomiędzy konsumentami a Rawlplug nie podlegają pozasądowemu rozwiązywaniu sporów z konsumentami.

6. Wszelkie indywidualne i dodatkowe ustalenia Rawlplug z użytkownikiem wymagają formy dokumentowej pod rygorem nieważności.

7. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne wobec użytkownika, wyrażają Państwo zgodę, aby takie postanowienie zostało zastąpione ważnym lub skutecznym postanowieniem, które najlepiej odzwierciedla pierwotną wolę stron, i wraz z pozostałą częścią Regulaminu regulować będą sposób korzystania ze strony przez użytkownika.

8. Do niniejszego Regulaminu zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, za wyjątkiem przepisów prawa prywatnego międzynarodowego.

9. Wszelkie spory związane z niniejszym Regulaminem poddane zostają wyłącznej jurysdykcji sądów polskich, właściwych ze względu na siedzibę Rawlplug, chyba że co innego wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

(miejscowość i data)

(Imię i nazwisko Klienta)

(adres)

Rawplug S.A.
ul. Kwidzyńska 6
51-416 Wrocław

Niniejszym odstępuję do umowy sprzedaży Towarów (data _____ nr dowodu zakupu _____) zawartej na odległości w zakresie następujących towarów:

Albo umowy o Naprawę Pogwarancyjną (data _____ nr dowodu zakupu _____).

(podpis)

Oświadczenie o odstąpieniu można wysłać w formie skanu na adres e-mail: serwis@rawlplug.com