Firma Handlowo-Produkcyjna
SU-MA Marek Sułkowski

ul. Siewna 30
31-231 Kraków
NIP: 679-002-43-56
+48 12 415 92 30
suma@lampy-ogrodowe.pl

Ogólne warunki zwrotów i reklamacji

WARUNKI WSPÓŁPRACY B2B

1. Zakres stosowania

Niniejsze warunki określają zasady dobrowolnych zwrotów towarów i obsługi reklamacji w relacjach handlowych między FHP SU-MA a przedsiębiorcami dokonującymi zakupów w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą (B2B), w szczególności hurtowniami i sklepami.

Dokument nie jest regulaminem sprzedaży konsumenckiej. Nie ogranicza uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów, w tym ochrony przysługującej w określonych przypadkach osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą.

2. Zasady dobrowolnych zwrotów towarów

- Przed zwrotem zamawiający przesyła listę produktów do zwrotu i uzyskuje akceptację SU-MA. Po jej otrzymaniu dostarcza towary na adres SU-MA wraz z kopią faktury zakupu.
- Możliwość zwrotu dotyczy wyłącznie produktów zakupionych w ciągu ostatnich **12 miesięcy**. Nie stanowi ona automatycznego prawa do odstąpienia od umowy.
- Przyjmowane mogą być jedynie towary pełnowartościowe, kompletne i w oryginalnym opakowaniu. Towary montowane lub używane nie podlegają dobrowolnemu zwrotowi.
- Zwrot nie obejmuje lamp w wykończeniu patynowanym, produktów modyfikowanych (np. zmiana koloru lub wysokości) ani wykonanych na indywidualne zamówienie.
- SU-MA zastrzega prawo odmowy zgody na dobrowolny zwrot, również bez podania przyczyny. Zasady te nie wyłączają ustawowych uprawnień z tytułu wad.

3. Kontrola dostawy i terminy zgłoszeń

- Zamawiający powinien poinformować odbiorcę przesyłki o konieczności niezwłocznego sprawdzenia opakowania, liczby sztuk i widocznego stanu produktów, najlepiej nie później niż w ciągu **3 dni kalendarzowych** od doręczenia.
- **Braki ilościowe** należy zgłaszać do SU-MA w ciągu **5 dni kalendarzowych** od otrzymania przesyłki.
- **Uszkodzenia powstałe w transporcie** organizowanym przez SU-MA (GLS lub inny wskazany przewoźnik) należy zgłaszać do SU-MA w ciągu **5 dni kalendarzowych** od otrzymania przesyłki. Uszkodzenia widoczne należy dokumentować już przy odbiorze.
- **Uszkodzenia transportowe – szkody ukryte.** W przypadku szkód ukrytych, do których zastosowanie ma polskie Prawo przewozowe, uprawniony powinien niezwłocznie po wykryciu uszkodzenia, nie później niż w ciągu **7 dni od odbioru przesyłki**, zażądać od przewoźnika ustalenia jej stanu. Zgodnie z art. 76 Prawa przewozowego zachowanie roszczeń dotyczących szkód ukrytych wymaga również wykazania, że uszkodzenie powstało podczas transportu, z uwzględnieniem wyjątków przewidzianych w tym przepisie.
- **Wady produktu.** Kupujący powinien sprawdzić stan otrzymanego towaru i niezwłocznie zgłosić zauważone wady, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku wad ujawniających się dopiero podczas użytkowania produktu, zgłoszenia należy dokonać niezwłocznie po ich wykryciu. Powyższe zasady nie ograniczają uprawnień wynikających z 3-letniej gwarancji udzielanej przez SU-MA.

Terminy zgłoszeń i odpowiedzialność. Termin **5 dni kalendarzowych** na zgłoszenie uszkodzeń transportowych do SU-MA ma na celu umożliwienie sprawnego ustalenia okoliczności powstania szkody i dochodzenia roszczeń od przewoźnika. Zgłoszenia dokonane po wskazanym terminie mogą zostać nieuwzględnione, jeżeli brak jest podstaw do przypisania odpowiedzialności SU-MA. W szczególności dotyczy to uszkodzeń mechanicznych, których przyczyny i momentu powstania nie można ustalić.

4. Sposób i dokumentacja zgłoszenia

Zgłoszenie reklamacyjne należy przesłać na adres **suma@lampy-ogrodowe.pl**. Można również skorzystać z formularza reklamacyjnego udostępnionego na stronie SU-MA.

- Zgłoszenie powinno zawierać numer faktury lub zamówienia, opis problemu, datę otrzymania przesyłki oraz dokumentację fotograficzną uszkodzonego produktu.
- W przypadku uszkodzeń transportowych należy dołączyć fotografie opakowania zewnętrznego i wewnętrznego, etykiety przewozowej oraz protokół szkody sporządzony z przewoźnikiem, o ile został sporządzony. Prosimy zachować opakowanie do zakończenia wyjaśnień.
- SU-MA może poprosić o dodatkowe informacje lub udostępnienie produktu do oględzin, gdy jest to niezbędne do oceny przyczyny uszkodzenia.

5. Odpowiedzialność za transport i uszkodzenia mechaniczne

- Jeżeli transport organizuje zamawiający, ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy co do zasady przechodzi na niego z chwilą wydania towaru wybranemu przez niego przewoźnikowi, o ile umowa nie stanowi inaczej.
- Reklamacje dotyczące transportu organizowanego przez zamawiającego należy kierować do przewoźnika.
- Pęknięcia obudowy oraz inne uszkodzenia mechaniczne nie są automatycznie wadą fabryczną. Podstawą rozpatrzenia reklamacji jest ustalenie prawdopodobnej przyczyny i momentu ich powstania. Sam upływ czasu od dostawy nie przesądza o wyniku reklamacji.

6. Gwarancja i rozpatrywanie reklamacji

- Oprawy oświetleniowe marki SU-MA objęte są **3-letnią gwarancją**, zgodnie z warunkami udzielonej gwarancji. Gwarancja i odpowiedzialność ustawowa są odrębnymi podstawami zgłoszeń.
- SU-MA dąży do rozpatrzenia kompletnego zgłoszenia w ciągu **14 dni roboczych**. Jeśli konieczne są dodatkowe czynności lub ekspertyzy, termin może ulec wydłużeniu; zamawiający zostanie o tym poinformowany. Jest to termin organizacyjny, nieograniczający terminów wynikających z przepisów prawa.
- Reklamacja może zostać nieuwzględniona, jeżeli ustalono, że problem wynika z niewłaściwego użytkowania, montażu niezgodnego z instrukcją, uszkodzenia mechanicznego powstałego po wydaniu towaru, naturalnego zużycia, ingerencji osób trzecich lub nieautoryzowanych modyfikacji, a SU-MA nie ponosi za te okoliczności odpowiedzialności.
- Przed wysyłką reklamowanego produktu należy uzgodnić z SU-MA sposób jego dostarczenia. W przypadku realizacji uprawnień z gwarancji lub rękojmi koszty dostarczenia towaru do SU-MA ponosi SU-MA.
- W przypadku uznania reklamacji SU-MA pokrywa także koszt odesłania naprawionego lub wymienionego towaru. W razie nieuznania reklamacji koszt odesłania produktu ponosi zamawiający.
- Koszty wysyłek lub innych działań poniesione bez uprzedniej akceptacji SU-MA nie podlegają automatycznemu zwrotowi; nie narusza to roszczeń przysługujących zamawiającemu na podstawie przepisów prawa.

7. Obsługa reklamacji i odbiór towarów od klientów końcowych

SU-MA współpracuje ze sklepami, hurtowniami oraz innymi kontrahentami B2B, którzy dokonują dalszej odsprzedaży zakupionych towarów. SU-MA nie ma wpływu na miejsce ich dalszej sprzedaży i dostawy, w szczególności gdy kontrahent samodzielnie organizuje transport lub wysyła towar na własnym liście przewozowym.

W ramach obsługi reklamacji SU-MA organizuje odbiór reklamowanych produktów na terenie Polski, również bezpośrednio od klientów końcowych kontrahentów, po wcześniejszym uzgodnieniu.

W przypadku dalszej sprzedaży i wysyłki towarów za granicę, organizowanej samodzielnie przez kontrahenta, SU-MA nie jest automatycznie zobowiązana do organizowania odbioru reklamowanych produktów poza granicami Polski. Sposób dostarczenia takich produktów do SU-MA oraz rozliczenia kosztów transportu wymagają wcześniejszego uzgodnienia, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz warunków udzielonej gwarancji.