

WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

UWAGA!

W zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r. w stosunku do konsumentów zamiast roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową obowiązują roszczenia z rękojmi, która jest uregulowana w kodeksie cywilnym. (WARUNKI SZCZEGÓŁOWE W TYM ZAKRESIE OZNACZONE SĄ POGRUBIONĄ I POCHYŁĄ CZCIONKĄ)

UWAGA!

W zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych przed 25.12.2014r. w stosunku do konsumentów stosuje się przepisy dotychczasowe, w szczególności w zakresie niezgodności towaru z umową.

INFORMACJE OGÓLNE

1. Poniższe terminy użyte w niniejszych Warunkach rozpatrywania reklamacji należy rozumieć następująco:
 - a) Velo – Velo sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach,
 - b) Sprzedawca – sklep dystrybuujący towary pochodzące z oferty Velo lub używający ich na własne potrzeby albo sprzedający produkt marki Hayes lub Manitou w wersji OEM, jako oryginalna część składowa dystrybuowanych kompletnych rowerów nie pochodzących z oferty Velo,
 - c) Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych - internetowy system „Panel serwisowy” znajdującego się w panelu iCenter
 - d) ustawa konsumencka - ustawa z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. z 2002r., nr 141, poz.1176 z późn. zm) regulująca zasady roszczeń tytułu niezgodności towaru z umową.
 - e) ***Rękojmia – uregulowana w Kodeksie cywilnym podstawa jednej z dwóch możliwych dróg składania reklamacji przez konsumenta (obok gwarancji) polegająca na dochodzeniu odpowiedzialności od Sprzedawcy w związku z ujawnioną wadą fizyczną lub prawną kupionego towaru konsumpcyjnego (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.).***
2. W celu sprawnego przebiegu rozpatrywania reklamacji Sprzedawca obowiązkowo korzystać powinien z Internetowego systemu zgłoszeń reklamacyjnych. Sprzedawca, który nabył towary na własne potrzeby w przypadku ich reklamacji zobowiązany jest do

korzystania z Internetowego systemu zgłoszeń reklamacyjnych, a poniższe zasady stosuje się odpowiednio.

3. Każdorazowo reklamując towar lub usługę z oferty Velo za pomocą Internetowego systemu zgłoszeń reklamacyjnych, Sprzedawca zobowiązany jest potwierdzić akceptację Warunków rozpatrywania reklamacji.
4. Warunki rozpatrywania reklamacji stanowią integralną część Oferty handlowej Velo. Przy sprzedaży między przedsiębiorcami klient traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później - jeżeli nie zawiadomił sprzedawcy niezwłocznie po jej stwierdzeniu.
5. W przypadku, gdy Velo dokona zmiany w Warunkach rozpatrywania reklamacji powiadomi o tym Sprzedawcę umieszczając na pierwszej stronie Internetowego systemu zgłoszeń reklamacyjnych informację o zmianie.
6. Obsłudze reklamacji podlegają wyłącznie towary zakupione w Velo oraz usługi wymienione w niniejszym Regulaminie, a świadczone przez Velo.
7. W przypadku reklamacji części lub akcesoriów, stanowiących podzespół dużego gabarytowo towaru (np. roweru), Sprzedawca winien przesłać do Velo jedynie reklamowany element tego towaru (np. amortyzator), w szczególności z zastrzeżeniem zasad wskazanych poniżej w pkt 40 i 70.
8. W przypadku konieczności zwrotu towaru do Velo, Sprzedawca obowiązany jest zwrócić go w stanie niepogorszonym, czysty oraz bez dodatkowych oznaczeń umieszczonych na towarze i jego opakowaniu.
9. W niniejszych Warunkach rozpatrywania reklamacji wyróżnia się następujące rodzaje zgłoszeń:
 - a) uszkodzenie w transporcie,
 - b) reklamacja przedsprzedażna – towar niekompletny ,
 - c) reklamacja przedsprzedażna – towar uszkodzony,
 - d) reklamacja na podstawie gwarancji / niezgodności towaru z umową/ **rękojmi (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)**,
 - e) naprawa pogwarancyjna,
 - f) niezgodność w dostawie,
 - g) reklamacja produktów w wersji OEM
 - h) reklamacja towarów z rotacji
 - i) reklamacja usługi Zamów Kuriera DHL

USZKODZENIE W TRANSPORCIE

10. Jeśli przy odbiorze towaru Sprzedawca stwierdził okoliczności wskazujące na to, że w czasie przewozu nastąpił ubytek towaru, jego niekompletność lub towar został uszkodzony, Sprzedawca obowiązany jest, pod rygorem utraty praw względem Velo, wpisać w liście przewozowym wszelkie zastrzeżenia dotyczące wykonania usługi lub stanu przesyłki. Sprzedawca winien również zażądać od przewoźnika - w chwili odbioru od niego dostarczanego towaru - sporządzenia protokołu szkody, zgodnie z przepisami o przewozie przesyłek oraz dokonać wszelkich innych czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika i zachowania prawa dochodzenia wynagrodzenia szkody.
11. W terminie 5 dni od daty odbioru przesyłki Sprzedawca jest zobowiązany sprawdzić jej stan, z uwagi na możliwość żądania od przewoźnika sporządzenia protokołu szkody także w przypadku, gdy uszkodzenie lub ubytek towaru zostanie stwierdzone po odbiorze przesyłki.
12. Jeśli po doręczeniu przesyłki Sprzedawca stwierdzi uszkodzenie lub ubytek towaru w transporcie, ma on obowiązek niezwłocznie zgłosić żądanie sporządzenia protokołu szkodowego do DHL. Zgłoszenie musi nastąpić najpóźniej w terminie 7 dni od daty odbioru przesyłki.
13. Protokół szkody winien być sporządzony w obecności przedstawiciela przewoźnika i powinien identyfikować uszkodzony lub brakujący towar oraz zawierać opis stwierdzonych uszkodzeń. Ponadto w protokole należy wskazać numer listu przewozowego dotyczącego przewozu, podczas którego doszło do powstania szkody.
14. Uszkodzenie towaru w transporcie należy zgłosić Velo poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Zgłoszenie serwisowe” / „Uszkodzenie w transporcie” w terminie 3 dni od dnia spisania protokołu szkody.
15. Oryginał protokołu szkody wraz z uszkodzonym towarem należy dostarczyć do Velo niezwłocznie. Dostarczenie protokołu i towaru warunkuje możliwość wszczęcia postępowania reklamacyjnego wobec przewoźnika, wykazania stanu przesyłki i przyczyn powstania szkody w transporcie oraz zachowania prawa dochodzenia odszkodowania wobec przewoźnika i ubezpieczyciela.

REKLAMACJA PRZEDSPRZEDAŻNA – TOWAR NIEKOMPLETNY

16. Zgłoszenie reklamacji przedsprzedażnej – towar niekompletny dotyczy sytuacji, kiedy w otrzymanej przez Sprzedawcę przesyłce znajduje się niekompletny produkt, a brak ten nie powstał w transporcie.
17. W terminie 5 dni od daty odbioru przesyłki Sprzedawca jest zobowiązany sprawdzić jej stan.

18. Reklamację przedsprzedażną towaru niekompletnego należy zgłosić do Velo poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Zgłoszenie serwisowe” / „Przedsprzedażna – niekompletny” w terminie 5 dni od dnia odebrania przesyłki.
19. Po zgłoszeniu reklamacji Sprzedawca otrzyma od Velo informację co do konieczności lub braku konieczności wysyłki reklamowanego towaru do Velo.

REKLAMACJA PRZEDSPRZEDAŻNA – TOWAR USZKODZONY

20. Zgłoszenie reklamacji przedsprzedażnej – towar uszkodzony dotyczy sytuacji, kiedy w otrzymanej przez Sprzedawcę przesyłce znajduje się uszkodzony produkt, a uszkodzenie to nie powstało w transporcie.
21. W terminie 5 dni od daty odbioru przesyłki Sprzedawca jest zobowiązany sprawdzić jej stan.
22. Reklamację przedsprzedażną towaru uszkodzonego należy zgłosić do Velo poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Zgłoszenie serwisowe” / „Przedsprzedażna – uszkodzony” w terminie 5 dni od dnia odebrania przesyłki.
23.
 1. Po zgłoszeniu reklamacji Sprzedawca zobowiązany jest odesłać reklamowany towar do Velo.
 2. W przypadku braku takiej konieczności Sprzedawca zostanie poinformowany drogą mailową o tym fakcie.
 3. Koszty związane z przesyłką reklamowanego towaru obciążają VELO, pod warunkiem, że nadany zostanie spedycją DHL.W przypadku przesłania przez Sprzedawcę:
 - a) towaru z nieuzasadnionej reklamacji,
 - b) reklamowanego towaru, co do którego pracownik Velo w trakcie konsultacji telefonicznej bądź mailowej wypowiedział się, iż reklamacja jest nieuzasadniona i jej nie uznaje,
 - c) przesłania reklamacji inną spedycją niż DHL, kosztami przesyłki obciążany jest Sprzedawca.
24. Velo dopuszcza możliwość udzielenia Sprzedawcy rekompensaty finansowej za uszkodzenie towaru na podstawie faktury za jego naprawę, po wcześniejszym uzgodnieniu z pracownikiem działu reklamacji Velo.

REKLAMACJA NA PODSTAWIE GWARANCJI / NIEZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ / RĘKOJMI (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)

25. Klientowi przysługuje prawo reklamowania zakupionego towaru zarówno na podstawie gwarancji (jeśli została na dany towar udzielona), ustawy konsumenckiej jak i ***rękojmi (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)***.

Uprawnienia z tytułu gwarancji nie wyłączają, ani nie ograniczają uprawnień z tytułu niegodności towaru z umową czy też z rękojmi.

26. Udzielana przez Velo gwarancja obejmuje te towary, dla których przy sprzedaży wydawana jest karta gwarancyjna. W dokumencie tym, przy sprzedaży towaru podlegającego gwarancji, Sprzedawca zobowiązany jest wypełnić kartę gwarancyjną (kupon gwarancyjny), ponieważ bez tej czynności gwarancja nie powstaje (nie jest ważna).
27. Karta gwarancyjna określa warunki udzielonej klientowi gwarancji.
28. Warunkiem koniecznym do przyjęcia reklamacji przez Sprzedawcę jest przedłożenie przez klienta wadliwego towaru oraz dokumentu potwierdzającego jego zakup (np. paragon, faktura), a także karty gwarancyjnej, w przypadku reklamacji na podstawie gwarancji.
29. Sprzedawca przyjmujący reklamację ma obowiązek przeprowadzenia oceny reklamacji pod względem zasadności, mając przy tym na względzie zarówno rodzaj uszkodzenia (wady) towaru, jak i zasadność reklamacji pod względem formalnym (ze względu na warunki gwarancji, ustawy konsumenckiej albo **przepisy dotyczące rękojmi (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)**). Weryfikacja reklamacji klienta powinna obejmować między innymi: sprawdzenie dowodu zakupu i karty gwarancyjnej roweru dla stwierdzenia dokonania przeglądu zerowego z jego potwierdzeniem i zachowania jego terminu (w przypadku rowerów sprzedanych po wymianie kart gwarancyjnych i zgodnie z nowymi warunkami gwarancji na rowery), czy nie skończył się okres gwarancji lub okres odpowiedzialności z tytułu zgodności towaru z umową albo **rękojmi (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)**; sprawdzenie, czy klient naprawiał produkt/rower samodzielnie oraz czy wprowadził zmiany konstrukcyjne w produkcie/rowerze lub dokonał przeróbek produktu/roweru. Uprawnienia klienta wygasają, jeżeli zgłosi reklamację po terminie, tzn. po upływie dwóch miesięcy od stwierdzenia wady towaru w przypadku niezgodności towaru z umową **lub po upływie roku w przypadku rękojmi (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)**. **Klient może zgłosić wadę nawet po upływie dwuletniego okresu rękojmi, jeżeli wada powstała w czasie jej trwania, a nie upłynął termin do jej zgłoszenia.**
30. Po otrzymaniu reklamowanego towaru od klienta, Sprzedawca może przeprowadzić wstępną konsultację telefoniczną bądź za pośrednictwem maila z pracownikiem działu reklamacji Velo w celu ustalenia decyzji w sprawie odpowiedzi na reklamację klienta.
31. Sprzedawca niezwłocznie dokonuje zgłoszenia reklamacji poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Zgłoszenie serwisowe” / „Gwarancyjna /

niezgodność towaru z umową / **Rękojmia (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)**” i:

- a) dokonuje naprawy we własnym zakresie (jeżeli Velo telefonicznie lub mailowo uzna reklamację) albo
 - b) przesyła do Velo reklamowany towar wraz z dokumentem potwierdzającym jego zakup, a także kartą gwarancyjną, w przypadku reklamacji na podstawie gwarancji.
32. Wypełniając „Zgłoszenie serwisowe” Sprzedawca winien wypełnić m.in. pole dotyczące żądania klienta, dlatego też oświadczenie to winien odebrać do klienta na piśmie.
33. Odpowiedzialności z tytułu gwarancji nie podlegają niektóre rodzaje uszkodzeń produktów - szczegóły opisane są w kartach gwarancyjnych poszczególnych towarów.
34. Sprzedawca i Velo zobowiązują się do zgodnego współdziałania w celu terminowej obsługi reklamacyjnej klientów. Sprzedawca ma obowiązek koordynacji obsługi reklamacyjnej klienta, w tym udzielenia klientowi odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od daty zgłoszenia przez klienta reklamacji oraz podania klientowi terminu wydania towaru po obsłudze reklamacji, uwzględniającego możliwości wykonania naprawy przez własną placówkę handlową lub możliwości wykonania naprawy lub wymiany produktu przez Velo. Sprzedawca ma obowiązek zgłaszania reklamacji do Velo niezwłocznie, tak aby możliwe było jak najszybsze, terminowe załatwienie reklamacji klienta.
35. W przypadku, gdy Sprzedawca zgłosi reklamację poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Zgłoszenia serwisowe” / „Gwarancja / niezgodność towaru z umową/ **Rękojmia**” i prześle do Velo reklamowany towar wraz z dokumentem potwierdzającym jego zakup oraz kartą gwarancyjną, w przypadku reklamacji na podstawie gwarancji, Velo jest zobowiązany do podania do wiadomości Sprzedawcy czy reklamację uznaje za uzasadnioną. Odpowiedź winna zostać udzielona w terminie 7 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadkach reklamacji uzasadnionych Velo poda także sposób i termin rozpatrzenia reklamacji, tak by umożliwić Sprzedawcy wykonanie jego ustawowego obowiązku udzielenia klientowi odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni. W przypadku braku wiadomości od Velo w terminie 7 dni, Sprzedawca dokona odpowiedniego ponaglenia.
36. W przypadku konieczności wymiany wadliwego towaru na nowy, Velo zapewnia towar na wymianę w miarę możliwości identyczny z towarem stanowiącym przedmiot reklamacji. W braku możliwości wymiany na towar identyczny, Velo zapewnia na wymianę, według wyboru uprawnionego, każdy inny dostępny w chwili rozpatrywania reklamacji towar ze swojej oferty, którego wartość będzie równa wartości towaru wymienianego w ramach reklamacji albo wyższa nawet o 5% od tej wartości. W sytuacji, gdy Velo nie dysponuje częściami do wykonania naprawy lub wymiany, Sprzedawca zostanie poinformowany o

źródle zaopatrzenia się w odpowiednie części oraz o zwrocie przez Velo kosztów zakupu tych części (wg przedstawionych faktur zakupu).

37. W przypadku reklamacji towaru objętego gwarancją termin naprawy wynosi 30 dni, a w przypadkach nadzwyczajnych, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga wykonania naprawy w specjalistycznej placówce serwisowej, uzyskania opinii rzeczoznawcy, sprowadzenia podzespołu lub kompletnego towaru od Velo w Polsce bądź z zagranicy, termin wykonania obowiązku reklamacyjnego jest wydłużony do 45 dni. W przypadku reklamacji towaru na podstawie ustawy konsumenckiej **lub rękojmi** maksymalny czas naprawy reklamowanego towaru nie jest określony przepisami. Termin ten podaje (negocjuje z klientem) Sprzedawca biorąc pod uwagę rodzaj towaru, cel jego nabycia oraz rodzaj uszkodzenia, jak również możliwości naprawy lub wymiany towaru. ***W przypadku roszczeń z tytułu rękojmi (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.), Sprzedawca, w razie żądania wymiany lub naprawy, jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla klienta. W przypadku żądania przez Klienta obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy (odstąpienie możliwe jest tylko, gdy wada jest istotna) Sprzedawca może, w celu obalenia tych żądań, niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunąć.***
38. W przypadku, gdy strony ustalą, iż naprawę wykona Sprzedawca, a okaże się iż jest to faktycznie niemożliwe, Sprzedawca, powinien on o tym niezwłocznie zawiadomić Velo. Velo dokona naprawy lub wymiany reklamacyjnej w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamowanego towaru wraz z dokumentem potwierdzającym jego zakup oraz w przypadku reklamacji gwarancyjnych – również wraz z wypełnioną kartą gwarancyjną. W przypadkach nadzwyczajnych termin dokonania naprawy lub wymiany reklamacyjnej przez Velo jest wydłużony do 45 dni.
39. W przypadku przesłania przez Sprzedawcę reklamowanego towaru, który nie został nabyty w Velo, Sprzedawca zapłaci Velo karę umowną w wysokości dwukrotnej zalecanej ceny detalicznej reklamowanego towaru (ceny towaru brutto).
40. W przypadku reklamacji części lub akcesoriów, stanowiących podzespół roweru, Velo ma prawo domagać się od Sprzedawcy dostarczenia całego roweru, którego elementem jest reklamowany towar w celu umożliwienia oceny zasadności reklamacji pod kątem prawidłowości montażu reklamowanego towaru. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy całego roweru do Velo, reklamowany towar nie zostanie przez Velo wymieniony lub naprawiony, a ewentualne tego skutki obciążać będą Sprzedawcę.
41. Błędy i zaniedbania formalne Sprzedawcy, w szczególności odnoszące się do dochowania terminów reklamacyjnych (np. nie ustosunkowanie się do reklamacji klienta

w terminie 14 dni) obciążają Sprzedawcę. Velo nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w rozpatrzeniu reklamacji, co do których nie uzyska niezbędnych informacji dla ich właściwej obsługi.

42. Skutki wadliwego montażu oraz dokonywanych przez Sprzedawcę napraw towarów Velo, obciążają w całości Sprzedawcę.
43. Cennik za wykonywane przez Sprzedawcę w wyniku realizacji niniejszej umowy uzasadnione naprawy reklamacyjne, ogłaszany jest przez Velo każdorazowo na dany sezon handlowy w serwisie internetowym Informacje dla sklepów w dziale Cenniki w ramach przedstawianej Oferty handlowej.
44. Koszty związane z przesyłką reklamowanego towaru obciążają Velo, pod warunkiem że nadany zostanie spedycją DHL. W przypadku przesłania przez Sprzedawcę:
 - a) towaru z nieuzasadnionej reklamacji,
 - b) reklamowanego towaru, co do którego pracownik Velo w trakcie konsultacji telefonicznej bądź mailowej wypowiedział się, iż reklamacja jest nieuzasadniona i jej nie uznaje,
 - c) przesłania reklamacji inną spedycją niż DHL, kosztami przesyłki obciążany jest Sprzedawca.
45. W przypadku spornej reklamacji Strony poddadzą ją ocenie rzeczoznawcy. Sporządzona przez rzeczoznawcę opinia będzie wiążąca dla obu Stron. Jeżeli reklamacja zostanie oceniona jako zasadna Velo uzna reklamację oraz pokryje koszty sporządzenia opinii i przesyłki reklamowanego towaru. W przypadku oceny reklamacji jako bezzasadnej koszty sporządzenia opinii oraz przesyłki reklamowanego towaru pokryje Sprzedawca. Koszt przeprowadzenia ekspertyzy ustalany będzie każdorazowo z rzeczoznawcą.

NAPRAWA POGWARANCYJNA

46. Naprawa towaru z oferty Velo możliwa jest również po upływie okresu gwarancji na produkt oraz okresu odpowiedzialności za zgodność towaru z umową lub okresu rękojmi – naprawa pogwarancyjna.
47. Sprzedawca i Velo zobowiązują się do zgodnego współdziałania w celu obsługi napraw pogwarancyjnych. Sprzedawca ma obowiązek koordynacji obsługi klienta, w tym podania klientowi orientacyjnego terminu wydania towaru po dokonaniu naprawy, uwzględniającego możliwości wykonania naprawy przez własną placówkę handlową lub możliwości wykonania naprawy lub wymiany produktu przez Velo. Sprzedawca ma obowiązek zgłaszania konieczności naprawy towaru do Velo niezwłocznie, tak aby możliwe było jak najszybsze załatwienie zgłoszenia klienta.

48. Po otrzymaniu uszkodzonego towaru od klienta, Sprzedawca może przeprowadzić wstępną konsultację telefoniczną bądź za pośrednictwem maila z pracownikiem działu reklamacji Velo w celu ustalenia czy Velo jest w stanie wykonać naprawę.
49. W przypadku ustalenia, iż towar może zostać naprawiony przez Velo, Sprzedawca dokonuje zgłoszenia naprawy pogwarancyjnej poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Zgłoszenie serwisowe” / „Naprawa pogwarancyjna” i przesyła do Velo uszkodzony towar.
50. Wypełniając „Zgłoszenie serwisowe” Sprzedawca winien wypełnić m.in. pole dotyczące żądania klienta, dlatego też oświadczenie to winien odebrać do klienta na piśmie.
51. Termin naprawy pogwarancyjnej przez Velo wynosi 45 dni.
52. Koszty związane z przesyłką towaru z naprawy pogwarancyjnej obciążają Sprzedawcę.

NIEZGODNOŚĆ W DOSTAWIE

53. Zgłoszenie niezgodności w dostawie dotyczy sytuacji, kiedy otrzymana przez Sprzedawcę ilość dostarczonego towaru nie zgadza się z ilością zamówioną (widniejącą na fakturze lub dokumencie wydania towaru na ekspozycję) oraz przypadku otrzymania nieprawidłowego towaru.
54. W terminie 5 dni od daty odbioru przesyłki Sprzedawca jest zobowiązany sprawdzić jej zawartość.
55. Niezgodność w dostawie należy zgłosić do Velo poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Niezgodności w dostawie” w terminie 5 dni od dnia odebrania przesyłki. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest prawidłowe i pełne wskazanie dokumentu na podstawie którego dokonano dostawy (dokument wydania na ekspozycję, faktura sprzedaży).
56. Po zgłoszeniu reklamacji Sprzedawca otrzyma od Velo informację co do konieczności lub braku konieczności wysyłki reklamowanego towaru do Velo. Velo rozpatrzy reklamację bez zbędnej zwłoki biorąc pod uwagę, że do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji koniecznym może być uzyskanie stanowiska przewoźnika lub dokonania innych czynności sprawdzających.

PRZECENA/OUTLET

57. Towary przecenione mogą być uszkodzone, wybrakowane (porysowane, odkształcone czy też nieposiadające oryginalnego opakowania) lub też niekompletne albo skompletowane z wykorzystaniem zamienników. Każdy towar przeceniony został opisany, sfotografowany i oznaczony.
58. Sprzedawca winien wskazać klientowi opisane wady przy sprzedaży towaru, bowiem Klientowi przysługuje prawo reklamowania zakupionego towaru na podstawie ustawy

konsumenckiej **albo rękojmi (w zakresie reklamacji dotyczących Towarów sprzedanych od 25.12.2014r.)** lub gwarancji, jeżeli została udzielona. W przypadku udzielenia gwarancji na towary przecenione Velo załączy do produktu wypełnioną częściowo kartę gwarancyjną (np. numer ramy, numer karty gwarancyjnej) oraz opis uszkodzeń bądź zmian w specyfikacji produktu. Wskazane karty gwarancyjne będą ewidencjonowane w Velo. Brak karty gwarancyjnej przy towarze oznacza brak udzielenia gwarancji. Reklamowanie towaru na podstawie innej karty gwarancyjnej niż ta dołączona przez Velo do produktu powoduje odrzucenie reklamacji.

59. Reklamacje towarów przecenionych w zakresie wad wskazanych w ofercie ich sprzedaży nie będą przez Velo rozpatrywane.

REKLAMACJA PRODUKTÓW W WERSJI OEM

60. W zakresie niniejszego działu Produktem jest towar marki Hayes lub Manitou w wersji OEM, jako oryginalna część składowa kompletnych rowerów dystrybuowanych przez podmiot inny niż Velo, a Producentem jest wytwórca towaru marki Hayes lub Manitou.

61. Wskazane warunki nie dotyczą produktów marki RST w wersji OEM, których reklamowanie podlega odrębnym zasadom.

62. Velo, na koszt Producenta, dokonuje naprawy lub wymiany niesprawnych Produktów przesłanych mu przez Sprzedawcę, na określonych poniżej warunkach.

63. Reklamację Produktów należy zgłosić do Velo poprzez Internetowy system zgłoszeń reklamacyjnych w zakładce „Zgłoszenie serwisowe” / „OEM” wraz z zeskanowaną dokumentacją potwierdzającą sprzedaż detaliczną oraz zeskanowaną kartą gwarancyjną (w zakresie ustalenia zasadności składania reklamacji) dotyczącą roweru, w którym zamontowano reklamowany Produkt (w celu potwierdzenia, iż został on oryginalnie zamontowany w sprzedanym klientowi rowerze w przewidzianym terminie) oraz przedłożenie przez Sprzedawcę wadliwego Produktu (jeżeli tak Strony ustalą). W przypadku naruszenia powyższych warunków reklamacja nie zostanie rozpatrzona i uznana za nieuzasadnioną.

64. Velo dokona naprawy lub wymiany reklamowanego Produktu, jeżeli uszkodzenie stanowi wadę fabryczną lub materiałową i zgłoszone zostało w okresie dwóch lat od daty wydania Produktu klientowi. Wymianie lub naprawie nie podlegają uszkodzenia Produktu będące skutkiem okoliczności takich jak:

- wypadki, kolizje i inne zdarzenia losowe, naturalne zużycie Produktu lub jego podzespołów,
- nieprawidłowa, niezgodna z przeznaczeniem eksploatacja, konserwacja i przechowywanie,
- dokonanie przez klienta modyfikacji Produktu lub samodzielnej naprawy.

65. Treść reklam, instrukcji i innych informacji odnoszących się do właściwości Produktów, a rozpowszechnianych przez inne osoby niż producent produkt marki Hayes lub Manitou lub Velo nie stanowią podstawy do żądania wykonania przez Velo naprawy lub wymiany Produktu.
66. Sprzedawca ma obowiązek przeprowadzenia oceny reklamacji pod względem jej zasadności, mając przy tym na względzie rodzaj uszkodzenia (wady) Produktu, jak i zasadność reklamacji pod względem formalnym (np. terminy).
67. Velo poinformuje Sprzedawcę – w terminie 7 dni od otrzymania prawidłowego i pełnego zgłoszenia reklamacyjnego – czy reklamację uznaje za uzasadnioną, a w przypadkach reklamacji uzasadnionych o sposobie i terminie rozpatrzenia reklamacji. W przypadkach szczególnych i konieczności konsultacji z Producentem termin ten może być dłuższy i wynosić 10 dni.
68. W przypadku konieczności wymiany części lub całego Produktu na nowy, Velo wydaje go Sprzedawcy po otrzymaniu wadliwego Produktu lub części (chyba, że co innego wynika z dokonanego uzgodnienia). Velo zapewnia Produkt na wymianę w miarę możliwości identyczny z Produktem poddanym reklamacji. Dostępność określonych części i materiałów eksploatacyjnych do starszych i wycofanych z oferty Produktów, jest uzależniona od utrzymywania tych części i materiałów w ofercie przez Producenta, a ich brak upoważnia Velo do odmowy uznania reklamacji za uzasadnioną.
69. Velo dokona naprawy lub wymiany reklamacyjnej w ciągu 30 dni od daty otrzymania reklamowanego Produktu oraz dokonania prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadkach nadzwyczajnych, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga wykonania naprawy w specjalistycznej placówce serwisowej, uzyskania opinii rzeczoznawcy, sprowadzenia podzespołu lub kompletnego Produktu z zagranicy, termin dokonania naprawy lub wymiany reklamacyjnej przez Velo może zostać wydłużony do 90 dni.
70. Jeżeli pracownik działu reklamacji Velo uzna, iż do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji Produktu stanowiącego podzespół roweru konieczne jest zbadanie sposobu montażu reklamowanego Produktu, Velo ma prawo domagać się od Sprzedawcy dostarczenia całego roweru, którego elementem jest reklamowany Produkt w celu umożliwienia oceny zasadności reklamacji pod kątem prawidłowości montażu reklamowanego Produktu. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy całego roweru Velo, reklamowany Produkt nie zostanie przez Velo wymieniony lub naprawiony, a ewentualne tego skutki obciążać będą Sprzedawcę.
71. Sprzedawca ma obowiązek dokładać należytej staranności, aby wysyłane przez niego zgłoszenia reklamacyjne były jasne, czytelne i zawierały komplet wymaganej dokumentacji. Velo nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w rozpatrzeniu reklamacji, co do których nie uzyska niezbędnych informacji dla ich właściwej obsługi.

72. Skutki wadliwego montażu oraz dokonywanych przez Sprzedawcę napraw Produktów, obciążają w całości Sprzedawcę.
73. Wysłka naprawionych lub wymienionych Produktów realizowana jest za pośrednictwem przewozów ekspresowych DHL; przesyłka powinna dotrzeć do adresata w ciągu trzech dni (roboczych) od dnia nadania.
74. W przypadku reklamacji Produktów Sprzedawcę obciąża koszt związany z przesyłką reklamowanego Produktu do Velo. W przypadku braku uznania reklamacji koszt przesyłki z Velo pokrywa Sprzedawca, a w przypadku uznania reklamacji koszt ten ponosi Velo.
75. Velo może odmówić naprawy lub wymiany w przypadku dostarczenia produktu według specyfikacji szczególnej Produktu i zastosowanej dla potrzeb Sprzedawcy, co do której Producent nie zapewnił Velo części zamiennych lub nie przekazała Produktów na wymianę.
76. W przypadku sporu co do zasadności reklamacji Velo może przedstawić przedmiot reklamacji Producentowi, którego decyzja w tym zakresie będzie ostateczna.

REKLAMACJA TOWARÓW Z ROTACJI

77. W przypadku rozpatrywania reklamacji towarów z rotacji Velo zastrzega sobie prawo oceny zgłoszenia na podstawie załączonych do zgłoszenia zdjęć oraz opisu i podjęcia decyzji co do sposobu załatwienia reklamacji.
78. Niniejsze zapisy dotyczą rotacji polegającej na zamówieniu i przesłaniu bezpośrednim ze Sklepu wysyłającego do Sklepu zamawiającego
79. Sklep zamawiający towar z rotacji powinien niezwłocznie sprawdzić stan faktyczny otrzymanego towaru i w razie niezgodności poinformować VELO o tym fakcie. W przypadku, gdy Sklep zamawiający stwierdzi uszkodzenie lub braki powstałe z winy przewoźnika zobowiązany jest do postępowania zgodnie z procedurą zgłaszania uszkodzeń powstałych podczas transportu tj. według punktów 10-15 niniejszych warunków.
80. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia, zabrudzenia lub niekompletności towaru powstałej z winy Sklepu wysyłającego, Sklep zamawiający dokonuje zgłoszenia za pomocą internetowego systemu „Zgłoszenia reklamacyjne” znajdującego się na stronach internetowych servis.velo.pl oraz velo.pl jako typ reklamacji – „rotacja”. Do przesłanego zgłoszenia należy dołączyć zdjęcia i opis.
81. Pozostałe warunki dotyczące zasad rotacji towarami znajdują się w ofercie handlowej w zakładce „Rotacja”. W przypadku rotacji przez Velo zastosowane stosowane będą zasady znajdujące się w ofercie handlowej w zakładce „Rotacja”.

REKLAMACJA USŁUGI ZAMÓW KURIERA DHL

82. Wszelkie reklamacje związane Usługą Zamów Kuriera DHL należy zgłosić do Velo poprzez internetowy system „Panel serwisowy” znajdujący się w panelu iCenter w zakładce „Zgłoszenia serwisowe” / „Reklamacja usługi DHL” w terminie 7 dni od dnia otrzymania faktury z Velo.
83. Wszelkie informacje konieczne do wypełnienia formularza reklamacji znajdują się na fakturach dotyczących tej usługi, w raportach przesyłanych przez firmę DHL na bezpośrednio na wskazany przez Sprzedawcę adres email oraz w panelu Zamów Kuriera DHL zakładka Raporty/Zestawienie przesyłek i zakładka Moje Dane.
84. Velo dołoży staranności aby reklamacja została rozpatrzona przez Velo samodzielnie w terminie 14 dni od jej złożenia przy czym Velo zastrzega sobie prawo wydłużenia tego terminu, w przypadku konieczności zwrócenia się z reklamacją do DHL, o czas konieczny do rozpatrzenia tej reklamacji przez DHL.