REGULAMIN ZGŁASZANIA REKLAMACJI
obowiązujące od dnia 12 maja 2026 roku

1. DEFINICJE

1.STRONY REKLAMACJI:
a. Sprzedający – AiFO COMPONENTS Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością S.K.A. lub ul. Łany 23, 32-700 Bochnia;
b. Kupujący – osoba prawna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą nabywająca towar od Sprzedającego.
2.TOWAR - rzeczy oznaczone co do gatunku będące w ofercie sprzedaży Sprzedającego.
3.PRZEDMIOT REKLAMACJI:
a. Wada towaru – wada towaru w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
b. Braki ilościowe – ilość wydanego towaru niezgodna z fakturą lub zamówieniem;
c .Błąd formalny – błąd w fakturze lub pomyłka w realizacji zamówienia.
4.BIURO OBSŁUGI KLIENTA - komórka organizacyjna Sprzedającego, do której kierowane są reklamacje.

2. WARUNKI GWARANCJI

1.Sprzedający udziela na swoje wyroby gwarancji. Okres gwarancji wynosi 12 miesięcy, licząc od daty sprzedaży. W związku z udzieloną gwarancją odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne towarów zostaje wyłączona.
2.Towary, które noszą znamiona nieprawidłowego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania nie podlegają gwarancji. Ponadto, Kupujący traci wszelkie roszczenia z tytułu gwarancji w przypadku:
a. niewłaściwego transportu bądź rozładunku / załadunku towaru,
b. zużycia lub niewłaściwej eksploatacji zakupionych towarów,
c. uszkodzeń mechanicznych,
d. wad powstałych w wyniku niewłaściwego przechowywania towarów.
2. Zgłoszenie wady fizycznej powinno nastąpić niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 48 godzin od momentu jej wykrycia, nie później niż 5 dni od otrzymania przesyłki, pod rygorem nieuznania reklamacji.
3. W przypadku uszkodzenia przesyłki przez dostawcę / kuriera niezbędne jest, aby Kupujący spisał z nim protokół reklamacyjny, bądź też nie odebrał uszkodzonej przesyłki. W przypadku przyjęcia uszkodzonej przesyłki Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za jej wady.
4. Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie zgłaszać reklamacje dotyczące uszkodzenia przesyłek, nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od daty odbioru towarów przez Kupującego.

3. ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

1.Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne powinny zostać dokonane w formie pisemnej, na formularzu Zgłoszenie Reklamacyjne (załącznik nr 1 do niniejszego dokumentu) oraz zgodnie z Regulaminem Zgłaszania Reklamacji.
2.Przyczyna reklamacji powinna być udokumentowana poprzez opis wady na formularzu Zgłoszenia Reklamacyjnego wraz z dołączeniem dowodów reklamacji w postaci np. fotografii uszkodzeń, próbki uszkodzeń, itp.
3.Zgłoszenia dokonywane w innej formie będą uznawane za niezłożone i pozostaną bez rozpatrzenia.
4.Zgłoszenie reklamacyjne Kupujący przekazuje Sprzedającemu drogą mailową na adres:
Email: quality@aifo.pl
5.Kupujący powinien precyzyjnie opisać wady towaru, aby rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedającego nastąpiło bez zbędnej zwłoki spowodowanej koniecznością ustalania przyczyn reklamacji.
6.Kupujący zobowiązany jest do udzielenia Sprzedającemu, zgodnie z prawdą, wszelkich informacji na temat istoty wady i przyczyn jej powstania. Ma to na celu dokonanie właściwej oceny, czy powstała wada podlega naprawie w ramach gwarancji. W razie zatajenia lub podania niezgodnych z prawdą informacji Kupujący traci udzieloną mu gwarancję.

4. ROZPATRZENIE REKLAMACJI

1.W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne spełnia wymogi formalne, termin na rozpoznanie reklamacji Kupującego z tytułu gwarancji wynosi 14 dni roboczych.
2.W przypadku uznania przez Sprzedającego złożonej reklamacji za zasadną, Kupujący dostarcza do Sprzedającego, we własnym zakresie wadliwy towar, a Sprzedający dostarcza towar wolny od wad lub Sprzedający z Kupującym rozwiążą zawartą Umowę, czego skutkiem będzie zwrot zapłaconej ceny oraz jednoczesny zwrot wadliwego towaru.
3.W przypadku, gdy wada dotyczy tylko jednego z elementów towaru albo jednej z jego części, a Sprzedający uznaje złożoną reklamację za zasadną, Sprzedający dostarcza Kupującemu nową część albo element, a Kupujący dokonuje montażu dostarczonej przez Sprzedającego nowej części albo elementu we własnym zakresie, nie obciążając Sprzedającego kosztami montażu.
4.Kupujący zobowiązany jest skonsultować z Biurem Obsługi Klienta lub opiekunem handlowym kwestię wysyłki reklamowanego towaru oraz wysłać zgłoszenie dotyczące wysyłki reklamowanego towaru mailowo na adres email opiekuna handlowego oraz biuro@aifo.pl. Towar odesłany bez uprzedniej konsultacji nie zostanie przyjęty.
5.Jeżeli AiFO na podstawie przesłanej dokumentacji i zdjęć potwierdzi zasadność reklamacji, wówczas zleca transport i pokrywa koszty zwrotu wadliwego towaru. W przypadku zwrotu towaru przez Kupującego bez wcześniejszego zatwierdzenie i pozytywnej decyzji ze strony Sprzedającego, AiFO nie ponosi odpowiedzialności za poniesione koszty zwrotu i nie dokonuje ich kompensacji.
6.Nieprawidłowe zabezpieczenie przez Kupującego zwracanego towaru z tytułu reklamacji może skutkować nieuznaniem reklamacji, na skutek powstania dodatkowych wad oraz braku możliwości zidentyfikowania przyczyny źródłowej reklamacji.

5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1.Kupujący zobowiązuje się do sprawdzenia towaru przed pierwszym jego użyciem po dostarczeniu przez Sprzedającego w ramach każdej dostawy.
2.Poza gwarancyjną odpowiedzialnością z tytułu wad fizycznych towaru, Sprzedający nie odpowiada wobec Kupującego za powstanie jakiejkolwiek szkody wyrządzonej przez towar lub w związku z jego posiadaniem lub użyciem, z zastrzeżeniem odpowiedzialności wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3.Zakres odpowiedzialności AiFO obejmuje: zwrot ceny zakupu lub wymianę towaru
wadliwego tylko i wyłącznie z przyczyn zależnych od AiFO, w terminie do 21 dni roboczych od dnia rozpatrzenia reklamacji. Uprawnienie do zwrotu ceny zakupu przysługuje, tylko o ile AiFO nie dysponuje towarem niewadliwym, który może być dostarczony Kupującemu w zamian za towar wadliwy.
4.AiFO nie ponosi odpowiedzialności za niezasadny zwrot towarów i koszty z nim związane.
5.Sprzedający nie odpowiada za żadne straty, szkody lub koszty (pośrednie lub bezpośrednie) Kupującego z tytułu błędów w dostawie lub jej opóźnień, spowodowane działaniem operatora logistycznego.
6.Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za informacje zamieszczone na swojej stronie internetowej, a w szczególności w katalogach, broszurach, ulotkach, reklamach i innych publikacjach – nie stanowią one oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, nawet jeśli opatrzone zostały ceną.
7.Publikacje dotyczące produktów oferowanych przez Sprzedającego mają charakter wyłącznie informacyjny. Szczegółowe dane techniczne podawane w publikacjach mogą w każdym czasie ulec zmianie, w tym z uwagi na ciągłe zmiany zachodzące w branży technicznej.

6. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1.W przypadku niezastosowania się do powyższych zaleceń gwarancja traci swą ważność.
2.Zasady zawarte w niniejszym regulaminie mogą zostać zmienione za obopólną zgodą w umowie handlowej z klientem.
3.W przypadku stwierdzenia nieuzasadnionej reklamacji wszystkie koszty reklamacyjne i transportowe poniesione przez producenta ma obowiązek pokryć Zgłaszający reklamację, w terminie do 7 dni od daty wystawienia faktury VAT.

7. KLAUZULA INFORMACYJNA DLA OSOBY SKŁADAJĄCEJ REKLAMACJĘ (zgodna z art. 13 RODO)

1.Administrator Danych: Administratorem danych osobowych jest AiFO COMPONENTS SP. Z O.O S.K.A; telefon: +48 14 611 32 20; www.aifo.pl.
2.Cel i podstawa przetwarzania danych: dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia i obsługi złożonej reklamacji, co stanowi realizację naszego prawnie uzasadnionego interesu polegającego na należytym rozpatrzeniu i obsłudze roszczeń (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej: RODO)).
3.Odbiorcy danych: dane możemy przekazać wyłącznie:
a) podmiotom przetwarzającym - którym zlecimy czynności wymagające przetwarzania danych,
b) podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa.
4. Okres przechowywania danych: dane osobowe będą przechowywane wyłącznie przez okres i w zakresie niezbędnym do realizacji celu przetwarzania.
5. Twoje Uprawnienia: prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na podstawie naszego uzasadnionego interesu oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO.
6.Dobrowolność podania danych: podanie dane osobowe są dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji wyżej wskazanego celu, konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości rozpatrzenia reklamacji.