Warunki Reklamacji Konsumentów

1. Niniejsze Warunki Reklamacji Konsumentów stanowią część Ogólnych Warunków Sprzedaży i regulują procedury i uprawnienia Kupującego, który jest konsumentem, nazywanego również w niniejszej regulacji „Kupującym" lub „Konsumentem". Niniejsze Warunki Reklamacji Konsumentów nie dotyczą umów zwieranych z Klientami innymi niż Konsumenci.
2. Przez **Produkt** (lub też dalej „**Towar**"), uważa się przedmiot umowy sprzedaży, jaka została zawarta pomiędzy Sprzedającym a Kupującym.
3. Spółka MP-Alamentti Sp. z o.o. jako Sprzedający (zwanej dalej „**MP-Alamentti Grupa**" lub „**Sprzedającym** – dla warunków dla całej grupy MP-Alamentti sp. z o.o.), poświadcza, iż wszystkie oferowane przez nią Produkty są zgodne pod względem jakościowym z parametrami określonymi w Deklaracjach Właściwości Użytkowych oraz specyfikacjami technicznymi i posiadają stosowne oznakowanie.
4. Przed złożeniem zamówienia Kupujący ma obowiązek zapoznania się z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży (w tym z niniejszymi warunkami reklamacji) i deklaracjami właściwości użytkowych nabywanych Produktów. Złożenie zamówienia przez Kupującego stanowi jednocześnie poświadczenie Kupującego, że zapoznał się z cechami nabywanych produktów, a także zapoznał się i akceptuje Ogólne Warunki Sprzedaży, doręczone Kupującemu przed zawarciem umowy (za doręczenie uznaje się również przesłanie ww. informacji i dokumentów na wskazany przez Kupującego adres mailowy).
5. MP-Alamentti Grupa jest zobowiązany do dostarczenia Produktu zgodnego z umową i bez wad.
6. Zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta MP-Alamentti Grupa odpowiada wobec Konsumenta, w razie braku zgodności towaru z umową oraz za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania do świadczenia usług.
7. Roszczenia reklamacyjne Konsumenta są rozpoznawane na podstawie dowodu zakupu przedstawionego Sprzedającemu przez Konsumenta.
8. MP-Alamentti Grupa ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i stwierdzony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności towaru do użycia, określony przez MP-Alamentti Grupa w przypadku danej umowy, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który został stwierdzony przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką towaru lub charakterem braku zgodności towaru z umową.
9. W przypadku braku zgodności towaru z Umową Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany. MP-Alamentti Grupa może wymienić towar, jeżeli Konsument zażądał jego naprawy lub naprawić go, gdy Konsument zażądał jego wymiany tylko jeśli zapewnienie zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby dla MP-Alamentti Grupa nadmiernych kosztów. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla MP-Alamentti Grupa, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
10. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
11. MP-Alamentti Grupa dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi MP-Alamentti Grupa.
12. Konsument udostępnia MP-Alamentti Grupa Produkt podlegający naprawie lub wymianie. MP-Alamentti Grupa odbierze od Konsumenta towar na swój koszt.
13. Jeżeli towar został zamontowany przed stwierdzeniem braku zgodności towaru z umową, MP-Alamentti Grupa zdemontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
14. Konsument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu, który następnie został wymieniony.
15. Jeżeli brak zgodności towaru z umową nie został usunięty stosownie do ww. postanowień powyższych (MP-Alamentti Grupa odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z Umową, MP-Alamentti Grupa nie doprowadził towaru do zgodności z Umową, brak zgodności występuje nadal, mimo że MP-Alamentti Grupa próbował zapewnić zgodność Produktu z Umową) Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy. Konsument może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zd. 1 również, gdy brak zgodności towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy lub z oświadczenia MP-Alamentti Grupa lub z okoliczności wyraźnie wynika, że MP-Alamentti Grupa nie doprowadzi Produktu do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
16. Cena towaru obniżona zgodnie z pkt. 10 powyżej musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z Umową.
17. MP-Alamentti Grupa zwraca kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
18. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.
19. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie Umowy Konsument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Konsumenta wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z Umową.
20. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca towar MP-Alamentti Grupa na jego koszt. MP-Alamentti Grupa zwraca Konsumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.
21. MP-Alamentti Grupa dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

22. Reklamacje dotyczące braku zgodności towaru z umową albo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania do świadczenia usług albo wady rzeczy mogą być składane wyłącznie bezpośrednio do danego oddziału MP-Alamentti Grupa (tj. Alamentti - oddział Produkcji Płyt Warstwowych w Kruszynie, odpowiednio Justyr - oddział Produkcji Styropianu Justyr w Jedlnie) który realizował sprzedaż zgodnie z poniższymi zasadami:
    Alamentti: na adres mailowy reklamacje@alamentti.com.pl
    Telefonicznie do swojego opiekuna zamówienia
    Justyr: Telefonicznie do swojego opiekuna zamówienia
23. MP-Alamentti Grupa zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania. W tym terminie Kupujący otrzyma odpowiedź na reklamację w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.
24. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów na zasadach określonych w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1796 ze zm.) przesyłając oświadczenie o odstąpieniu wyłącznie na adres mailowy kierowany bezpośrednio do danego oddziału MP-Alamentti Grupa (tj. Alamentti - oddział Produkcji Płyt Warstwowych w Kruszynie, odpowiednio Justyr - oddział Produkcji Styropianu Justyr w Jedlnie) który realizował sprzedaż zgodnie z poniższymi zasadami:
    Alamentti: reklamacje@alamentti.com.pl
    Justyr: zamowienia@alamentti.com.pl
25. W przypadku o którym mowa powyżej tj. w przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa postanowienia niniejszych Warunków Reklamacji Konsumentów będą miały odpowiednie zastosowanie, tj. będą obowiązywać w takim zakresie w jakim pozwolą wykonać uprawnienia Konsumenta jakie przysługują mu na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
26. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych metod rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń. Informacje w tym zakresie są dostępne w Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej oraz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem https://polubowne.uokik.gov.pl/. Poddanie sporu pozasądowej metodzie rozstrzygnięcia jest dobrowolne i będzie w każdym przypadku uzależnione od zgody MP-Alamentti Grupa.
27. W przypadku sprzedaży Konsumentom, którym przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi, Sprzedający nie udziela dodatkowo gwarancji na sprzedawane Produkty, chyba że Sprzedający inaczej postanowi w przypadku indywidualnej umowy sprzedaży.
28. Strony wyłączają rękojmię za wady w przypadku, gdy towar za wiedzą i zgodą Konsumenta jest sprzedawany jako "towar drugiej jakości" lub "z wadami ujawnionymi", co zostanie wskazane w potwierdzeniu zamówienia lub innym dokumencie potwierdzającym sprzedaż.