

## 1. REKLAMACJE TOWARU

- 1.1. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady Towaru zostaje ograniczona w sposób wskazany w Regulaminie.
- 1.2. W terminie 7 dni od otrzymania Towaru Klient może zgłosić Sprzedawcy niezgodność Towaru z zawartą Umową Sprzedaży w postaci ceny, ilości lub parametrów Towaru (Reklamacja Towaru).
- 1.3.1. Zgłoszenie Reklamacji Towaru następuje poprzez prawidłowe wypełnienie, podpisanie i wysłanie do Sprzedawcy Formularza Reklamacji Towaru na adres siedziby Sprzedawcy z dopiskiem „Reklamacja” lub przekazanie pocztą elektroniczną na adres: konrad.szczepanik@ricomenergy.com oraz michal.sajdak@ricomenergy.com z zastrzeżeniem, iż wymaga ona potwierdzenia otrzymania przez Sprzedawcę.
  - 1.3.1.1. W przypadku Reklamacji Towaru co do jego parametrów, celem usprawnienia procesu rozpatrywania Reklamacji Towaru, Klient dołączy do zgłoszenia zdjęcia wad Towaru.
  - 1.3.1.2. Podstawy Reklamacji Towaru nie może stanowić brak spełnienia oczekiwań Klienta co do Towaru, jeżeli Towar spełnia wymagania określone w Umowie Sprzedaży i posiada prawidłowe parametry techniczne określone przez Sprzedawcę.
  - 1.3.1.3. Zmiana przez Klienta woli wykonania Umowy Sprzedaży nie jest podstawą do zgłoszenia Reklamacji.
  - 1.3.1.4. Sprzedawca nie odpowiada za wady Towaru powstałe w wyniku korzystania przez Klienta z danego Towaru niezgodnie z jego instrukcją obsługi lub używania go niezgodnie z przeznaczeniem rzeczy.
- 1.3.3. W przypadku Reklamacji Towaru co do jego ilości, Sprzedawca niezwłocznie dokona weryfikacji stanów magazynowych celem weryfikacji danej reklamacji.
- 1.3.4. W przypadku Reklamacji Towaru z uwagi na jego uszkodzenie w trakcie przesyłki, Klient zobowiązany jest do sporządzenia z przewoźnikiem Protokołu szkody oraz sporządzenia dokładnej dokumentacji fotograficznej uszkodzonego Towaru. Protokół szkody oraz dokumentację fotograficzną Klient obowiązany jest dołączyć do Formularza Reklamacji Towaru, który stanowi załącznik do niniejszego regulaminu / niniejszej umowy.
- 1.4. Dokonując zgłoszenia Reklamacji Towaru Klient obowiązany jest do wskazania, czy w przypadku uwzględnienia Reklamacji Towaru:
  - › W przypadku Reklamacji Towaru co do jakości: Sprzedawca ma wystać do Klienta Towar wolny od wad czy też dokonać zwrotu środków na wskazany przez Klienta rachunek bankowy;
  - › W przypadku Reklamacji Towaru co do ilości, z uwagi na jego zbyt małą ilość, Sprzedawca ma wystać do Klienta brakujący Towar czy też dokonać zwrotu pieniędzy na rachunek bankowy Klienta;
  - › W przypadku Reklamacji Towaru co do ilości, z uwagi na jego zbyt dużą ilość, Sprzedawca ma odebrać do Klienta dodatkowy Towar czy też Klient zobowiązuje się do nabycia nadwyżki Towaru, a tym samym Sprzedawca ma dokonać korekty dokumentu sprzedaży.
  - › W przypadku Reklamacji Towaru co do ceny, Sprzedawca zobowiązany jest do dokonania korekty dokumentu sprzedaży, w wyniku którego albo Sprzedawca zobowiązany jest do zwrotu pieniędzy na rachunek bankowy Klienta albo Klient zobowiązany jest do zwrotu pieniędzy na rachunek bankowy Sprzedawcy.
- 1.5. Rozpatrzenie Reklamacji Towaru następuje niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie czternastu dni od dnia potwierdzenia jej przyjęcia przez Sprzedawcę poprzez wysłanie odpowiedzi na adres e-mail wskazany przez Klienta.
- 1.6. Klient obowiązany jest do nieodpłatnego przechowywania Towaru do czasu rozpatrzenia Reklamacji Towaru przez Sprzedawcę. Odesłanie Towaru przez Klienta do Sprzedawcy możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu zgody Sprzedawcy.
- 1.7. W przypadku uwzględnienia reklamacji, koszty odesłania Towaru ponosi Sprzedawca.
- 1.8. W przypadku ustalenia, że zgłoszenie Reklamacji Towaru było nieuzasadnione, tj. w szczególności wada Towaru powstała z winy Klienta, Sprzedawca może obciążyć Klienta kosztami związanymi z weryfikacją zgłoszenia, w tym z kosztami odesłania Towaru.
- 1.9. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne Towaru w terminie do 12 miesięcy od dnia otrzymania Towaru przez Klienta.

## 1A. ZWROTY TOWARU

- 1a.1.** W terminie 14 dni od otrzymania Towaru Klient uprawniony jest do dokonania zwrotu Towaru bez podania przyczyny (Zwrot Towaru).
- 1a.2.** Prawo Zwrotu Towaru nie dotyczy Towaru wykonanego na zamówienie, według indywidualnie wskazanych przez Klienta specyfikacji.
- 1a.3.** Warunkiem przyjęcia Zwrotu Towaru jest zwrot nieużywanego i nieuszkodzonego Towaru, w miarę możliwości zapakowanego w oryginalne opakowanie.
- 1a.4.** Złożenie oświadczenia o chęci dokonania Zwrotu Towaru następuje poprzez przesłanie prawidłowo uzupełnionego i podpisanego Formularza Zwrotu Towaru na adres siedziby Sprzedawcy z dopiskiem „Zwrot Towaru” lub na adres e-mail: konrad.szczepanik@ricomenergy.com oraz michal.sajdak@ricomenergy.com w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru.
- 1a.5.** Po potwierdzeniu przez Sprzedawcę przyjęcia Formularza Zwrotu Towaru, Sprzedawca informuje o sposobie dokonania Zwrotu Towaru, w szczególności wymaganiach dotyczących przygotowania paczki do wysyłki oraz kosztach z tym związanych.
- 1a.6.1.** Klient zobowiązany jest do niezwłocznego odesłania Towaru na adres Sprzedawcy, jednakże nie później niż w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia przez Sprzedawcę przyjęcia Formularza Zwrotu Towaru.
- 1a.6.2.** Wraz ze zwracanym Towarem, do przesyłki dołączyć należy oryginał dokumentu potwierdzającego sprzedaż Towaru (np. fakturę VAT) lub/i oryginał dokumentu potwierdzającego wydanie zewnętrzne materiałów (dokument WZ) dotyczące Towaru oraz Formularz Zwrotu Towaru.
- 1a.6.3.** Klient ponosi wszelkie koszty związane ze Zwrotem Towaru, w tym z przygotowaniem paczki do wysyłki oraz jej odesłaniem do Sprzedawcy.
- 1a.6.4.** Niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki, jednakże nie później niż w terminie 14 dni, Sprzedawca sprawdzi, czy Zwrot Towaru nastąpił zgodnie z warunkami niniejszego Regulaminu, tj. w szczególności czy Towar jest nieużywany i nieuszkodzony.
- 1a.7.1.** Jeżeli Zwrot Towaru nastąpił zgodnie z Regulaminem, Sprzedawca niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 14 dni, dokona przelewu należnych Klientowi środków na wskazany przez Klienta rachunek bankowy.
- 1a.7.2.** Jeżeli Sprzedawca stwierdzi, że Zwrot Towaru nastąpił z naruszeniem Regulaminu, tj. w szczególności stan Towaru uzasadnia przypuszczenie, że Towar był używany lub jest uszkodzony, Sprzedawca po konsultacji z Klientem odeśle mu Towar na adres i koszt Klienta.



[www.ricomenergy.pl](http://www.ricomenergy.pl)

Ricom energy sp. z o.o.  
ul. płk. Andrzeja Hałacińskiego 2  
32-050 Skawina (Panattoni Park 2 Kraków)  
Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie  
XII Wydział Gospodarczy

KRS 0000539848  
REGON 360607810  
NIP 6793107189

Tel. + 48 798 839 401  
[biuro@ricomenergy.pl](mailto:biuro@ricomenergy.pl)