

GWARANCJA - REGULAMIN

1 §

Reklamacje towaru z tytułu gwarancji

1. BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska realizuje tylko i wyłącznie reklamacje towarów, na które udziela gwarancji.
2. Realizacja gwarancji polega na bezpłatnym usunięciu usterek, wad materiałowych lub produkcyjnych, które stwierdzono w okresie trwania gwarancji. Okres gwarancji rozpoczyna się w momencie zakupu produktu przez pierwszego użytkownika końcowego.
3. BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska udziela gwarancji na okres 48 miesięcy od daty zakupu wykazanej w dowodzie zakupu tylko i wyłącznie na asortyment objęty 4-letnią gwarancją. Pełna lista produktów z określonym okresem gwarancyjnym stanowi załącznik do niniejszego regulaminu i dostępna jest w siedzibie BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska **4 letnia gwarancja obejmuje wyłącznie wady stanowiące wady konstrukcyjne. Paki jeździeckie objęte są 24 miesięcznym okresem gwarancyjnym. Powłoka lakiernicza produktów, wał równiarek, wózki oraz stojaki objęte są 12 miesięcznym okresem gwarancyjnym.**
4. Gwarancja nie wyłącza roszczeń klienta z tytułu niezgodności towaru z umową.

2 §

Realizacja zgłoszenia gwarancyjnego

1. Zgłaszający reklamację zobowiązany jest powiadomić BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska (udzielającego gwarancję) o wadzie towaru w terminie 7 dni od daty wykrycia, drogą elektroniczną na adres e-mail: bmhorse@bmhorse.com , sales@bmhorse.com.
2. **Zgłoszenie reklamacji powinno być przesłane na formularzu zgłoszeniowym (protokół reklamacyjny dostępny na stronie www.bmhorse.com), z następującymi informacjami:**
 - a) data zgłoszenia
 - b) data zakupu towaru i nr faktury lub paragonu
 - c) nazwa lub rodzaj reklamowanego towaru / kod/ ilość
 - d) opis przyczyny reklamacji, opis uszkodzeń wraz ze zdjęciem
 - e) dane adresowe zgłaszającego (nazwa, adres, adres e-mail, telefon kontaktowy)
3. **Uprawnienia z tytułu gwarancji mogą być udzielone jedynie po przedstawieniu przez zgłaszającego reklamację dokumentu gwarancji oraz dowodu zakupu towaru (faktura lub paragon)**
4. Miejscem rozpatrywania reklamacji jest Dział Reklamacji
 - a) BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska ul. Przemysłowa 2, 77-100 Bytów Tel. + 48 515 000 525.
5. **Reklamacja podlega wstępnej weryfikacji formalnej w terminie 5 dni roboczych.** W w/w terminie BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska poinformuje zgłaszającego reklamację drogą elektroniczną – na wskazany przez zgłaszającego adres e – mail o wyniku weryfikacji wstępnej, w tym o odrzuceniu reklamacji lub przyjęciu do badania wyrobu uszkodzonego.
6. BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska ostatecznie zweryfikuje reklamację w terminie 20 dni roboczych od dokonania wstępnej weryfikacji mailowej reklamacji, chyba że reklamacja dotyczy uszkodzenia towaru w transporcie, w takim przypadku w związku z procedurami firm transportowych termin ostatecznej weryfikacji reklamacji wynosi 35 dni roboczych od dokonania wstępnej weryfikacji reklamacji.
7. **Naprawa bądź wymiana uszkodzonego towaru nastąpi w ciągu 20 dni roboczych od daty pozytywnego rozpatrzenia reklamacji z zastrzeżeniem poniższych postanowień:**
 - a) W momencie gdy zaistniała sytuacja wymagać będzie zamówienia części zamiennych od producenta, czas naprawy wydłuży się o czas oczekiwania na części (obejmujący złożenie zamówienia oraz dostawę części).
 - b) Na podstawie ustawy z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz. U. Nr 4, poz. 28 ze zm.) uznaje się, że dniami roboczymi są dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem przypadających w dni świąt uznanych przez ww. ustawę jako wolne od pracy.

3 §

Dostawa i odbiór reklamowanego towaru

1. **Odbiór oraz dostawa reklamowanego towaru przez Reklamującego do producenta odbywa się za pośrednictwem firmy kurierskiej lub spedycji na koszt Reklamującego. (w sytuacji całkowitego uznania reklamacji koszty ponosi BM Horse)**
2. Reklamowany towar musi być odpowiednio zapakowany, tak aby nie uległ dodatkowemu uszkodzeniu w czasie transportu. Może on wpłynąć na wynik rozpatrzenia reklamacji.
3. **Po zgłoszeniu reklamacji czas dostarczenia towaru nie powinien przekraczać 15 dni roboczych, w innym wypadku Klient traci uprawnienia z tytułu gwarancji**

4 §

Gwarancja obejmuje

1. Świadczenie gwarancyjne obejmuje tylko i wyłącznie uszkodzenia powstałe w czasie trwania okresu gwarancyjnego i dotyczy uszkodzeń, które powstały w skutek ujawnienia się nieprawidłowości montażu i technologii wykonania.

2. W wypadku wystąpienia w/w usterek BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska zobowiązuje się do wymiany lub bezpłatnej naprawy we własnym punkcie serwisowym.

5 §

Gwarancja nie obejmuje

1. Gwarancja nie obejmuje:
- a) **maszyn używanych niezgodnie z ich przeznaczeniem,**
 - b) **elementów i materiałów eksploatacyjnych (gdy nastąpiło naturalne zużycie)**
 - c) uszkodzeń, które są skutkiem nieprawidłowej konserwacji lub przechowywania,
 - d) uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, powstałych na skutek czynników zewnętrznych,
 - e) uszkodzeń powstałych na skutek wcześniej nie usuniętych uszkodzeń,
 - f) uszkodzeń powstałych na skutek montażu przez nabywcę niewłaściwych części lub osprzętu;
 - g) uszkodzenia powstałe pośrednio lub bezpośrednio wskutek zdarzeń zewnętrznych np. pożar, powódź, uderzenie pioruna i inne

6 §

Utrata praw wynikających z gwarancji

1. Uprawniony z tytułu gwarancji traci uprawnienia z niej wynikające gdy:
- a) **punkt serwisowy stwierdzi przeróbki bądź zmiany w konstrukcji dokonane przez osoby do tego nie uprawnione,(dodatkowe spoiny, cięcia)**
 - b) **punkt serwisowy stwierdzi ingerencję osób trzecich wewnątrz urządzenia,**
 - c) użytkownik dostarczy do naprawy produkt niekompletny, bez osprzętu i dokumentów stanowiących jego integralną część
 - d) **dostarczenie towaru po zgłoszeniu reklamacji przekroczy 15 dni roboczych**

7 §

Gwarant nie odpowiada za bezpośrednie i pośrednie szkody związane z użyciem lub niemożliwością użycia maszyny (produktu).

8 §

Gwarant zastrzega sobie prawo do zastosowania w czasie naprawy innych materiałów i wprowadzania zmian konstrukcyjnych w związku z udoskonaleniami technicznymi produktów.

9 §

Gwarant nie ma obowiązku dostarczyć Klientowi maszyny (produktu) zastępczego na czas naprawy gwarancyjnej.

10 §

Strony zgadzają się, że do gwarancji oraz do wszelkich kwestii związanych z gwarancją zastosowanie ma prawo polskie.

11 §

W przypadku nieuzasadnionego roszczenia, reklamujący pokrywa wszystkie koszty związane z przesyłką towaru i dodatkową obsługą reklamacji (jeżeli takowa wystąpi).

12 §

Wszelkie spory wynikające z zapisów ujętych w gwarancji należy składać w sądzie właściwym dla siedziby BM Horse Anna Tyrkiel-Baranowska.