

## Regulamin reklamacji ARTIM Sp. z o.o.

### I. Warunki rękojmi.

1. Na zakupione produkty Artim Sp. z o.o. udziela rękojmi za wady fizyczne i prawne na okres 12 miesięcy z zastrzeżeniem postanowień pkt 2.
2. Okres rękojmi za wady w odniesieniu do materiałów eksploatacyjnych do urządzeń drukujących (np. tonery, tusze, bębny itp.) oraz podzespołów komputerowych (np. dyski twarde, napędy CD itp.) wynosi 3 miesiące.
3. Rękojmi nie podlegają produkty zakupione w Artim Sp. z o.o. jeżeli są objęte gwarancją producenta lub importera.
4. W przypadku umów indywidualnych z Klientem (umowy handlowe i przetargowe) obowiązują warunki z tytułu rękojmi i reklamacji zawarte w tych umowach.
5. Artim Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi za wady w przypadku produktów:
  - uszkodzonych na skutek użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem,
  - uszkodzonych mechanicznie zgłoszonych powyżej 48 godzin od momentu dostawy,
  - eksploatowanych niezgodnie z instrukcją obsługi lub niewłaściwie konserwowanych,
  - w których zostały naruszone lub uszkodzone plomby gwarancyjne lub numery seryjne urządzeń,
  - zużytych (np. materiały eksploatacyjne, wkłady do długopisów),

### II. Warunki przyjęcia reklamacji.

1. Każdy reklamowany produkt musi być zarejestrowany w systemie Artim Sp. z o.o. udostępnionym poprzez stronę: [www.artim.com.pl](http://www.artim.com.pl) w zakładce „Reklamacje”.
2. Do zarejestrowania reklamacji niezbędne jest wypełnienie wszystkich pól wymagalnych, ze szczególnym uwzględnieniem dokładnego opisu wady oraz wskazania okoliczności, w jakich wada powstała lub została stwierdzona. Opis typu „nie działa”, „nie drukuje” może być niewystarczający do rozpoczęcia procedury reklamacyjnej.
3. Sposób dostarczenia reklamowanego towaru regulują poniższe zasady:
  - w przypadku miejsca odbioru znajdującego się na trasie obsługiwanej przez transport Artim Sp. z o.o. system wskaże termin odbioru przesyłki przez kierowcę Artim Sp. z o.o.
  - gdy miejsce odbioru nie leży na trasie obsługiwanej przez transport Artim Sp. z o.o, Klient zostanie poinformowany w czasie do 2 dni roboczych od zarejestrowania zgłoszenia o terminie odbioru towaru przez zewnętrzną firmę spedycyjną.Weryfikacji przynależności miejsca odbioru do trasy dokonuje każdorazowo system AoL na podstawie kodu pocztowego podanego w zgłoszeniu reklamacyjnym.
4. Towar powinien być dokładnie zapakowany i zabezpieczony na czas transportu w opakowaniu oryginalnym lub zastępczym.

5. W przypadku uszkodzeń powstałych podczas dostawy firmą kurierską Klient może odmówić przyjęcia przesyłki lub sporządzić protokół uszkodzeń w obecności kuriera. Protokół taki musi zostać podpisany przez kuriera. Brak podpisu kuriera spowoduje odrzucenie reklamacji.
6. W przypadku reklamacji towarów, do których potrzebny jest autoryzowany serwis należy w pierwszej kolejności powiadomić Artim Sp. z o.o. który będzie decydował o dalszym przebiegu reklamacji.
7. Do reklamowanych materiałów drukujących (np. tonery, tusze itp.) należy dołączyć wydruk potwierdzający wadliwe działanie produktu.
8. Do reklamowanych towarów należy dołączyć kartę gwarancyjną, jeśli taka została wydana w trakcie sprzedaży.
9. W zależności od poziomu skomplikowania wady lub produktu, serwis Artim Sp. z o.o. może wymagać od Klienta niezbędnych informacji (np. numer seryjny urządzenia, stan licznika w urządzeniu przy zamontowaniu bębna lub tonera itp.) i rzeczy (np. wydruki kontrolne, oryginalne opakowanie produktu, karta gwarancyjna itp.) potrzebnych do zareklamowania produktu u producenta lub importera.
10. Reklamację produktów, na które udzielona została gwarancja producenta, należy składać bezpośrednio w punktach serwisowych wskazanych przez Gwaranta oraz w trybie i na zasadach przewidzianych w karcie gwarancyjnej.
11. Reklamacje są rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych licząc od momentu dostarczenia towaru do serwisu. Czas reklamacji może ulec wydłużeniu z przyczyn niezależnych od Artim Sp. z o.o.
12. Uznając zgłoszenie reklamacyjne za zasadne Artim Sp. z o.o. może:
  - dokonać wymiany produktu na wolny od wad,
  - dokonać naprawy wadliwego produktu,
  - wystawić korektę sprzedaży na reklamowany produkt,
13. O sposobie załatwienia reklamacji decyduje Artim Sp. z o.o.
14. W przypadku niezasadnej reklamacji, Klient zostanie obciążony kosztami postępowania reklamacyjnego. Koszt będzie uzależniony od poniesionych kosztów spedycji i transportu, niezbędnych zewnętrznych ekspertyz i innych zabiegów zmierzających do ustalenia zasadności reklamacji.
15. Gdy usterka nie zostanie potwierdzona w autoryzowanym serwisie producenta lub dostawcy, a reklamacja towaru spowodowała wystawienie korekty sprzedaży przez Artim Sp. z o.o. Klient zobowiązany jest do odkupienia od Artim Sp. z o.o. zwróconego towaru przez producenta lub dostawcę w cenie handlowej tego produktu z dnia złożenia reklamacji.
16. Powyższe zasady mają zastosowanie także w przypadku ponownych reklamacji tego samego produktu.
17. W przypadku nieprzestrzegania wyżej wymienionych zasad Artim Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia lub odrzucenia reklamacji.