



TOREL G&G Sp. z o. o.

19-200 Grajewo, ul. Przemysłowa 46

NIP 719-152-39-29, REGON 200151483

tel. 86 261 0000,

e-mail: biuro@torel-grajewo.pl, www.torel-grajewo.pl

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady, warunki oraz procedury zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących towarów zakupionych w naszej firmie (okna, drzwi, bramy garażowe, rolety i żaluzje).
2. Warunkiem rozpoczęcia procedury reklamacyjnej jest prawidłowe wypełnienie i przesłanie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej firmy.

§ 2. Warunki przyjęcia reklamacji

1. Zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:
 - Dane identyfikacyjne klienta oraz adres montażu towaru.
 - Dowód zakupu (numer faktury lub umowy).
 - Wybór reklamowanego produktu i wskazanie rodzaju usterki.
 - Dokumentację fotograficzną przedstawiającą zgłaszaną wadę.
2. Zgłoszenia niekompletne, uniemożliwiające identyfikację zamówienia lub ocenę wady na podstawie zdjęć, nie będą procedowane do czasu uzupełnienia danych przez klienta.

§ 3. Istotne wyłączenia odpowiedzialności (Automatyka bram i rolet)

1. Firma dostarcza bramy garażowe oraz rolety/żaluzje wyposażone w napędy elektryczne, jednak nie świadczy usług ich podłączenia do sieci elektrycznej ani konfiguracji sterowania.
2. Podłączenie elektryczne oraz regulacja krańcówek napędów i silników leżą wyłącznie w gestii klienta i muszą być wykonane przez osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia.
3. Reklamacji nie podlegają wady i uszkodzenia powstałe w wyniku:
 - Nieprawidłowego podłączenia instalacji elektrycznej.
 - Błędnego zaprogramowania parametrów silnika lub pozycji krańcowych.
 - Samodzielnych modyfikacji automatyki i systemów sterowania.
4. W przypadku zgłoszenia awarii napędu, firma ma prawo żądać przedstawienia protokołu prawidłowego podłączenia podpisanego przez uprawnionego elektryka przed podjęciem działań serwisowych.

§ 4. Inne wyłączenia z gwarancji i reklamacji

Reklamacji nie podlegają również:

1. Uszkodzenia mechaniczne powstałe po wydaniu lub montażu towaru z winy klienta (np. uderzenia, zarysowania).
2. Naturalne zużycie elementów eksploatacyjnych (np. baterie w pilotach, uszczelki po okresie gwarancyjnym).
3. Wady wynikające z braku wymaganej konserwacji lub użytkowania produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem.
4. Uszkodzenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi (np. silne wiatry, anomalie pogodowe, przepięcia w sieci elektrycznej).

§ 5. Procedura i termin rozpatrzenia zgłoszenia

1. Firma zobowiązuje się do rozpatrzenia prawidłowo złożonej reklamacji w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.
2. O sposobie rozpatrzenia reklamacji (uznanie, odrzucenie, konieczność wizji lokalnej) klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w formularzu.
3. W przypadku konieczności sprowadzenia nietypowych części zamiennych od producenta, termin usunięcia wady może ulec wydłużeniu, o czym klient zostanie niezwłocznie poinformowany.

§ 6. Nieuzasadnione zgłoszenia

1. W przypadku wezwania serwisu na miejsce montażu i stwierdzenia, że usterka nie wynika z wady produktu, lecz z błędów montażowych klienta, złego podłączenia elektrycznego lub braku konfiguracji napędu, zgłoszenie uznaje się za nieuzasadnione.
2. W sytuacji opisanej w ust. 1, klient może zostać obciążony kosztami dojazdu serwisu oraz wykonanej diagnostyki zgodnie z aktualnym cennikiem firmy.

§ 7. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wysyłając formularz reklamacyjny, klient oświadcza, że zapoznał się z niniejszym regulaminem i akceptuje jego postanowienia.