

CZĘŚĆ I: PROCEDURA REKLAMACYJNA (ZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ / RĘKOJMIA)

§ 1. Postanowienia Ogólne i Podział Trybów

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć Klientowi towar zgodny z umową i wolny od wad, z zastrzeżeniem specyfiki Produktów II Kategorii (Outlet) opisanych w § 3.
2. Procedura reklamacyjna jest rozpatrywana w dwóch odrębnych trybach:
 - **Tryb konsumencki** – dotyczy Konsumentów oraz osób fizycznych zawierających umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego (tzw. Przedsiębiorcy na prawach konsumenta).
 - **Tryb profesjonalny (B2B)** – dotyczy pozostałych podmiotów (firm, instytucji, wykonawców budowlanych) kupujących towary na cele zawodowe.

§ 2. Reklamacje Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu **2 lat** od tej chwili.
2. W przypadku stwierdzenia niezgodności towaru z umową, Klientowi przysługuje w pierwszej kolejności żądanie **naprawy** lub **wymiany** towaru na nowy (roszczenia pierwszego stopnia).
3. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Klient żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Klient żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie towaru do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
4. Klient może złożyć oświadczenie o **obniżeniu ceny** albo **odstąpieniu od umowy** (roszczenia drugiego stopnia) jedynie w przypadkach określonych w ustawie o prawach konsumenta (m.in. gdy Sprzedawca odmówił naprawy/wymiany, nie doprowadził towaru do zgodności z umową lub wada występuje nadal po próbie jej usunięcia).
5. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest **nieistotny** (np. drobne rysy na obudowach narzędzi niemające wpływu na ich działanie).

§ 3. Specjalne zasady dla Produktów II Kategorii / Outlet

1. W przypadku towarów oznaczonych jako **Outlet / II Kategoria** (towary powystawowe, z uszkodzonym opakowaniem, końcówki serii lub posiadające określone wady estetyczne/techniczne), Sprzedawca szczegółowo opisuje powód zakwalifikowania produktu do II kategorii na karcie oferty.
2. Sprzedawca **nie ponosi odpowiedzialności** wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta za brak zgodności towaru z umową w zakresie cech i wad produktu, o których Klient został wyraźnie poinformowany przed dokonaniem zakupu i na które wyraził zgodę.
3. Klient zachowuje pełne prawo do reklamacji produktu z działu Outlet, jeżeli w towarze ujawni się **inna, nowa wada**, o której Sprzedawca nie wspominał w opisie produktu.

§ 4. Reklamacje w stosunkach z Klientami B2B (Firmy budowlane, Wykonawcy)

1. Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego, odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady towaru wobec Klientów będących klasycznymi przedsiębiorcami (z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta) zostaje **całkowicie wyłączona**. Wyłączenie to dotyczy w stopniu równym towarów pełnowartościowych, jak i towarów z działu Outlet.
2. Wobec Klientów B2B Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody, utracone korzyści ani przestoje na placu budowy spowodowane wadą dostarczonego narzędzia lub materiału. Klientom B2B przysługują wyłącznie uprawnienia wynikające z Gwarancji (o ile została udzielona).

§ 5. Miejsce, Sposób i Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Reklamację można złożyć drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@bse-chemiabudowlana.pl lub za pomocą systemowych narzędzi platformy zakupowej Allegro.
2. Adres fizyczny do wysyłek reklamacyjnych:
BSE JAKUB MOSZKO
ul. Świerczowska 90
97-300 Piotrków Trybunalski
3. Konsument udostępnia Sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie, a Sprzedawca odbiera go **na swój koszt**. Jeżeli ze względu na gabaryty lub sposób zamontowania (np. ciężkie materiały budowlane na paletach) dostarczenie byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument obowiązany jest udostępnić towar w miejscu, w którym się znajduje.
4. Sprzedawca rozpatruje reklamację Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w terminie **14 dni kalendarzowych** od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.

CZĘŚĆ II: PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY (ZWRÓTY)

§ 6. Prawo do odstąpienia od umowy

1. Kupujący będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży towaru bez podania przyczyny w terminie **14 dni**.
2. Bieg terminu rozpoczyna się od dnia, w którym Kupujący lub wskazana przez niego osoba trzecia (inna niż przewoźnik) objęła towar w posiadanie.
3. Zwrotu można dokonać za pomocą systemowego formularza platformy zakupowej (np. „Zwróć zakup” na Allegro) lub wysyłając oświadczenie na adres e-mail Sprzedawcy.

§ 7. Skutki odstąpienia i koszty zwrotu

1. Sprzedawca zwraca Kupującemu wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty doręczenia towaru do Kupującego (do wysokości równowartości najtańszego zwykłego sposobu dostawy oferowanego przez Sprzedawcę), w terminie do **14 dni** od dnia poinformowania o odstąpieniu. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem do czasu otrzymania towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania.
2. Kupujący ponosi **bezpośrednie koszty zwrotu towaru** (koszt przesyłki zwrotnej do Sprzedawcy), chyba że platforma zakupowa w ramach posiadanych przez Kupującego pakietów (np. Allegro Smart!) oferuje darmowy zwrot.

3. **Towary gabarytowe:** Jeżeli towar ze względu na swój charakter (np. materiały budowlane na paletach, długie profile) nie może zostać odesłany w zwykły sposób pocztą, Kupujący ponosi bezpośrednie koszty jego zwrotu (szacunkowy koszt transportu paletowego wynosi od ok. 150 zł do 400 zł).

§ 8. Odpowiedzialność za stan towaru i Wyłączenia z prawa do zwrotu

1. Kupujący ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Niedozwolone jest używanie narzędzi do prac budowlanych przed dokonaniem zwrotu.
2. Prawo do odstąpienia od umowy **nie przysługuje** Kupującemu w odniesieniu do umów, w których przedmiotem świadczenia jest:
 - **Towar niefabryczny, wyprodukowany według specyfikacji konsumenta** (np. farby i tynki barwione w mieszalniku na życzenie, kable i przewody cięte z bębnow na metry, profile docinane na wymiar);
 - **Towary dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu**, których po otwarciu nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę (np. artykuły BHP, maski przeciwpyłowe open);
 - **Towary, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami** (np. wbudowane materiały instalacyjne, rozrobione zaprawy).
3. Prawo do zwrotu bez podania przyczyny **nie przysługuje podmiotom gospodarczym** dokonującym zakupu na pełną fakturę firmową w celach zawodowych (B2B).

CZĘŚĆ III: WARUNKI GWARANCJI KOMERCYJNEJ (KARTA GWARANCYJNA)

§ 9. Postanowienia Ogólne Gwarancji

1. Gwarantem jakości sprzedawanych produktów jest Sprzedawca. Gwarancja dotyczy wyłącznie produktów nowych, I kategorii, przy których wyraźnie zaznaczono dostępność gwarancji Gwaranta.
2. Gwarancja **nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza** uprawnień Kupującego wynikających z przepisów o braku zgodności towaru z umową (Część I regulaminu).

§ 10. Okres i Zakres Gwarancji

1. Okres gwarancji wynosi:
 - **24 miesiące** – dla Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
 - **12 miesięcy** – dla klasycznych podmiotów gospodarczych (B2B – firmy budowlane, wykonawcy).
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady materiałowe i fabryczne powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie w momencie produkcji.
3. Gwarancją **nie są objęte** uszkodzenia wynikające z:

- Użytkowania niezgodnego z instrukcją lub przeznaczeniem (np. przeciążenie narzędzi linii zielonej/hobby pracą ciągłą na budowie);
- Złych warunków panujących na placu budowy (zalania, praca na wadliwych agregatach prądotwórczych, skrajne temperatury);
- Naturalnego zużycia elementów eksploatacyjnych (szczotki węglowe, akumulatory, łożyska, uszczelki, tarcze, wiertła, dłuta);
- Złego przechowywania chemii budowlanej (przemrożenie, zawilgocenie).

§ 11. Realizacja uprawnień gwarancyjnych

1. W ramach gwarancji Gwarant według własnego użycia dokonuje bezpłatnej **naprawy** produktu lub jego **wymiany** na nowy.
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie usunięcie wad samego produktu. Gwarant nie odpowiada za koszty demontażu (np. skuwanie płytek), ponownego montażu ani przestoje na budowie.
3. **Adres serwisu i przyjmowania reklamacji gwarancyjnych (Miejsce wykonywania obowiązków gwarancyjnych):** [Wpisz dokładny adres serwisu/magazynu, Polsko]. Koszt dostarczenia produktu do serwisu ponosi Kupujący.

§ 12. Terminy realizacji Gwarancji (Zgodność międzynarodowa)

1. **Dla Kupujących z terytorium Polski:** Gwarant zobowiązuje się do realizacji obowiązków w terminie **21 dni roboczych** od dnia dostarczenia produktu do serwisu (z możliwością przedłużenia do 45 dni w przypadku konieczności sprowadzenia części z zagranicy).
2. **Dla Kupujących z terytorium Czech - Allegro.cz:** Zgodnie z czeskim Kodeksem Cywilnym (NOZ), dla Spotřebitelů (konsumentů) termin ten wynosi bezwzględnie maksymalnie **30 kalendářních dnů** (30 dni kalendarzowych), chyba że strony uzgodnią inaczej. Dla podmiotów B2B w Czechach termin wynosi 21 dni roboczych.