

Regulamin Internetowej Platformy Zakupowa

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Handlowa Platforma Internetowa **papesbiuro.pl**, dostępna pod adresem :

www.papesbiuro.pl

, służąca do obsługi firm oraz instytucji stanowi własność i prowadzona jest przez firmę Partner Papes Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wagonowa 28a, 53-609 Wrocław, Poland

Kapitał zakładowy: 1 080 000 zł

NIP: 6912050290

Regon: 390692501

Numer KRS: 0000088070, spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Numer konta bankowego w Banku Santander Bank:

52 1910 1048 2412 0175 9316 0001

2. Definicje przyjęte w niniejszym Regulaminie

Sprzedający – Firma Zrzeszona w grupie Kompania Biurowa.

Klient – jednostka organizacyjna, nabywająca towary od Sprzedającego.

Platforma - Internetowa Platforma Zakupowa na stronie www.papesbiuro.pl

Towar, Towary – produkty i usługi sprzedawane przez Sprzedającego, dostępne na Platformie.

Konto – Usługa Elektroniczna, oznaczony indywidualną nazwą (loginem) i hasłem podanym przez Usługobiorcę zbiór zasobów w systemie teleinformatycznym Usługodawcy, w którym gromadzone są dane podane przez Usługobiorcę oraz informacje o złożonych przez niego Zamówieniach w Sklepie.

Koszyk – narzędzie Platformy (Usługa elektroniczna) umożliwiające złożenie zamówienia, zawierające ilości i ceny towarów, wartość zamówienia wraz z ewentualnymi kosztami dodatkowymi, dopuszczające możliwość zmian w zamówieniu przed jego wysłaniem do Sprzedającego.

Umowa – pisemna lub ustna umowa kupna/sprzedaży, zawarta pomiędzy Sprzedającym a Klientem, wymagająca dla swej ważności złożenia zamówienia przez Klienta i potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji przez Sprzedającego. Potwierdzeniem zawarcia umowy jest mail z informacją o przyjęciu zamówienia do realizacji.

Przesyłka typowa – przesyłka, której waga nie przekracza 30 kg i o gabarytach, których

suma wymiarów długość + szerokość + wysokość nie przekracza 180 cm.

3. Dane zamieszczone na Platformie nie stanowią oferty w rozumieniu art.66 Kodeksu Cywilnego. Dane te pełnią jedynie rolę informacji handlowej.

4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do sprostowania oczywistych błędów pisarskich lub arytmetycznych, dostrzeżonych w opisie towarów dostępnych na Platformie.

5. Opisy i zdjęcia towarów przygotowywane są z należytą starannością. Sprzedający informuje jednak, że mogą pojawić się nieznaczne różnice pomiędzy odwzorowaniem wyglądu Towaru na zdjęciu zamieszczonym na Platformie, a jego rzeczywistym wyglądem lub mało znaczące nieścisłości w opisie poszczególnych Towarów, nie mające wpływu na parametry i funkcjonalność produktu. Sprzedający dołoży starań, aby na bieżąco eliminować tego rodzaju niedokładności. W przypadku powstania ewentualnych wątpliwości Klient upoważniony jest do zgłoszenia swoich uwag Sprzedającemu, który niezwłocznie udzieli wszelkich wyjaśnień i skoryguje powstałe nieścisłości.

6. Nazwy Towarów oferowanych do sprzedaży na Platformie używane są w celach identyfikacyjnych, mogą być chronione i zastrzeżone zgodnie z Ustawą o Prawie własności przemysłowej.

7. Wszystkie produkty oferowane za pośrednictwem Platformy są nowe i pozbawione wad fizycznych.

8. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy. W zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

§ 1a USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

1a.1. W Sklepie dostępne są następujące Usługi Elektroniczne: Konto oraz Koszyk.

1a.1.1. Konto – korzystanie z Konta możliwe jest po wypełnieniu przez Usługobiorcę Formularza Rejestracji. Do utworzenia Konta wymagane jest utworzenie loginu (adres e-mail) oraz hasła.

Hasło należy ustanowić według zasad opisanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

<https://techinfo.uodo.gov.pl/hasla-praktyczne-wskazowki-czy-naprawde-trzeba-zmienic-haslo-co-30-dni/>

1a.1.1.1. Usługa Elektroniczna Konto świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Usługobiorca ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Usługodawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: papes@partnerpapes.pl lub też pisemnie na adres: Partner Papes Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wagonowa 28a, 53-609 Wrocław, Poland. Do zawarcia umowy o świadczenie usługi Konta dochodzi w momencie zarejestrowania i aktywacji konta.

1a.1.2. Koszyk – korzystanie rozpoczyna się z momentem dodania przez Klienta pierwszego Produktu do elektronicznego Koszyka w Sklepie. Złożenie zamówienia wymaga założenia Konta przez wypełnienie Formularza Rejestracji i podania m.in. firmy przedsiębiorcy.

1a.2. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca: (1) komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu; (2) dostęp do poczty elektronicznej; (3) przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 17.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 10.0 i wyższej, Opera w wersji 12.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 23.0. i wyższej, Safari w wersji 5.0 i wyższej, Microsoft Edge w wersji 25.10586.0.0 i wyższej; (4) zalecana minimalna rozdzielczość ekranu: 1024x768; (5) włączenie w przeglądarce internetowej możliwości zapisu plików Cookies oraz obsługi Javascript.

2.3. Tryb postępowania reklamacyjnego w związku ze świadczeniem usług drogą elektroniczną:

2.3.1. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę oraz pozostałe reklamacje związane z działaniem Sklepu Internetowego (z wyłączeniem procedury reklamacji Produktu, która została wskazana w par. 8 Regulaminu) Usługobiorca może składać na przykład:

2.3.2. pisemnie na adres: Partner Papes Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Wagonowa 28a, 53-609 Wrocław, Poland

2.3.3. w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:

papes@partnerpapes.pl;

2.3.4. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości; (2) żądania Usługobiorcy; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

2.3.5. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację Usługodawca przekazuje Usługobiorcy na papierze lub innym trwałym nośniku.

§ 2. Ceny

1. Na Platformie podane są ceny netto oraz brutto Towarów (uwzględniające podatek VAT) w złotych polskich.
2. Ceny Towarów opisanych jako „na zamówienie”, mogą ulec zmianie. O ewentualnej zmianie ceny Towaru „na zamówienie” Klient zostanie poinformowany przed realizacją zamówienia. Zamówienie będzie zrealizowane po zaakceptowaniu przez Klienta zmienionej ceny. Klient ma prawo nie zaakceptować zmienionej ceny i odstąpić od Umowy .
3. Ceny Towarów podawanych na Platformie nie obejmują kosztów przesyłki.
4. Ceny Towarów na Platformie mogą ulegać zmianom. Zmiana cen nie dotyczy zamówień przyjętych już do realizacji przez Sprzedającego.

§ 3. Dostępność Towarów

1. Sprzedający dokłada wszelkich starań, aby Towary oferowane na Platformie były stale dostępne w magazynie (nie dotyczy Towarów określonych jako "na zamówienie"). W przypadku jednak przejściowej niedostępności określonego Towaru, a co za tym idzie braku możliwości zrealizowania zamówienia w podanym terminie, Sprzedający informuje Klienta o realnym terminie realizacji lub proponuje Towar równoważny o nie gorszej jakości.
2. Jeżeli nowy termin realizacji lub proponowany Towar równoważny nie zostanie zaakceptowany przez Klienta może on odstąpić od Umowy, zamówienie zaś zostaje anulowane.
3. W przypadku braku możliwości zrealizowania zamówienia, za które Klient dokonał już

płatności i które Klient zdecydował się anulować, wpłacona przez Klienta kwota zostanie zwrócona na podane przez niego konto bankowe w terminie do 5 dni roboczych.

4. Sprzedający zastrzega sobie prawo do zmian asortymentu Towarów z Platformy związanych w szczególności ze zmianą asortymentu Towarów dostarczanych Sprzedającemu przez jego kontrahentów. Jeżeli zamówienie na dany produkt pojawi się w momencie jego usuwania z Platformy, Klient zostanie powiadomiony o braku możliwości zrealizowania jego zamówienia. Sprzedający może zaproponować zamiennik wycofanego produktu. Klient może nie zaakceptować zamiennika i odstąpić od Umowy, w takim przypadku zamówienie zostanie anulowane.

§ 4. Składanie zamówień

1. Dostęp do Platformy i składanie zamówień jest możliwe 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.

2. Do składania zamówień na Platformie wymagana jest rejestracja konta Klienta, której dokonuje upoważniony pracownik Sprzedającego na podstawie formularza zgłoszeniowego wypełnionego przez Klienta zainteresowanego zarejestrowaniem na Platformie. Formularz zgłoszeniowy zawiera dane teleadresowe Klienta

3. Na konto email podane w formularzu zgłoszeniowym Klient otrzymuje login i hasło dostępu do systemu Platformy, które powinien zmienić na własne niezwłocznie po pierwszym zalogowaniu do Platformy.

4. Tworzenie zamówienia przez Klienta polega na dodawaniu określonych produktów do Koszyka wraz z zamawianą ilością. Do momentu wysłania zamówienia do Sprzedającego Kupujący może dowolnie korygować zawartość Koszyka.

5. Po zakończeniu wprowadzenia Towarów do Koszyka Klient może podać adres dostawy inny niż adres jego zamieszkania lub siedziby, wybrać formę zapłaty oraz sposób dostarczenia przesyłki.

6. Klient może wycofać zamówienie po jego złożeniu lub zmienić zawartość zamówienia pod warunkiem, że nie zostało ono już wysłane z magazynu Sprzedającego. W tym celu należy jak najszybciej skontaktować się z Działem Obsługi Klienta Sprzedającego pod numerem telefonu podanym na stronie www.papesbiuro.pl w zakładce Kontakt i przesłać informację o zmianach na adres e-mail Sprzedającego lub papes@partnerpapes.pl

7. W przypadku gdy Klient wybrał opcję płatności przelewem powinien dokonać jej nie wcześniej, niż po otrzymaniu od Sprzedającego informacji, że zamówienie jest gotowe do realizacji.

8. W przypadku Towarów produkowanych/dostarczanych na specjalne zamówienie Klienta Sprzedający może wystąpić o podpisanie dodatkowej Umowy, zawierającej szczególne warunki realizacji takiego zlecenia.

§ 5. Potwierdzanie i realizacja zamówień

1. Po otrzymaniu zamówienia Sprzedający weryfikuje je i wysyła potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji na podany przez Klienta adres e-mail w możliwie krótkim terminie, zasadniczo nie przekraczającym 3 godzin roboczych od wysłania zamówienia.

2. W przypadku konieczności wyjaśnienia wątpliwości dotyczących zamówienia Sprzedający przed wysłaniem potwierdzenia kontaktuje się z Klientem na podany w zamówieniu numer telefonu lub adres e-mail.

3. Jeżeli z powodu braku kontaktu z Klientem nie uda się dokonać weryfikacji zamówienia, które tego wymaga, jego realizacja ulegnie przesunięciu w czasie, aż do chwili skontaktowania się z Klientem.

4. W uzasadnionych przypadkach Sprzedający zastrzega sobie możliwość kolejnej weryfikacji zamówienia, a w wyjątkowych wypadkach prawo do wstrzymania jego realizacji do czasu ukończenia w/w weryfikacji.

5. Sprzedający zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia w przypadku, gdy Klient dwukrotnie odmówi przyjęcia zamówionego Towaru lub odmówił płatności (dotyczy płatności przy odbiorze). W takim przypadku konto Klienta zostanie zawieszona.

6. Wysyłka zamówionego Towaru z magazynu Sprzedającego następuje w tym samym lub następnym dniu roboczym od momentu potwierdzenia zamówienia przez Sprzedającego oraz wpłynięcia płatności na konto sprzedającego, chyba, że Klient wybrał opcję płatności przy odbiorze, lub płatności przy odbiorze własnym lub przy dostawie transportem Sprzedającego. W takim przypadku wysyłka następuje niezwłocznie. Powyższe warunki płatności nie dotyczą Klientów, którzy posiadają ustalone ze Sprzedającym warunki współpracy i kredytowania.

7. Wraz z Towarem Klient otrzymuje dokument sprzedaży (faktura VAT lub paragon fiskalny) wystawiony przez Sprzedającego, ewentualnie dokument WZ, jeżeli dostawy realizowane są do Klienta, z którym Sprzedający ma ustaloną umowę zasady współpracy.

8. Zamówiony Towar Sprzedający dostarcza własnym transportem lub za pośrednictwem firm kurierskich, z którymi Sprzedający ma podpisaną umowę.

9. Klient może również osobiście odebrać zamówiony towar z magazynu Sprzedającego.

10. Termin dostawy realizowanej przez firmę kurierską nie powinien przekraczać 24 godzin od momentu odbioru przesyłki z magazynu Sprzedającego.

§ 6. Koszty dostawy

1. Dostawy do Klientów, posiadających ustalone ze Sprzedającym warunki współpracy, są bezpłatne przy zamówieniach pow. 80 zł netto.
2. Pozostali Klienci z terenu Polski przy zamówieniach będących Przesyłkami Typowymi (których waga nie przekracza 30 kg i o gabarytach, których suma wymiarów długość + szerokość + wysokość nie przekracza 180 cm) o wartości powyżej 80 zł netto, nie są obciążani kosztami dostawy.
3. Zamówienia o wartości do 80,00 zł netto, spełniające wymagania Przesyłek Typowych, obciążane są kosztami w wysokości 15,90 zł brutto.
4. Koszty dostawy przesyłek nietypowych ustalane są zgodnie z cennikiem firmy kurierskiej. Sprzedający informuje Klienta o kosztach związanych z realizacją takich przesyłek w momencie potwierdzania przyjęcia zamówienia do realizacji. Jeżeli koszt dostawy przesyłki nietypowej okaże się zbyt wysoki w stosunku do oczekiwań Klienta może on anulować złożone zamówienie.
5. Dostawa realizowana transportem własnym Sprzedającego jest bezpłatna.
6. Koszty dostawy zawierają ubezpieczenie przesyłki.

§7. Formy płatności

1. Sprzedający proponuje swoim Klientom, którzy nie posiadają ustalonych warunków kredytowania u Sprzedającego, następujące formy płatności:
 - a) przedpłata przelewem na konto bankowe,
 - b) gotówką za pobraniem; przy tej formie płatności doliczana jest opłata 7 zł brutto,
 - c) gotówką przy odbiorze własnym lub przy dostawie transportem Sprzedającego.
2. Klienci posiadający umowę o współpracy ze Sprzedającym dokonują płatności zgodnie z indywidualnie ustalonymi warunkami.

§ 8. Gwarancja, reklamacje, rękojmia

1. Produkty dostępne na Platformie są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, posiadają gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy. Warunki gwarancji są określone na załączonym do towaru druku gwarancji wystawionym przez gwaranta lub są realizowane zgodnie z polskim prawem na podstawie paragonu lub faktury VAT.
2. Wszystkie produkty, które nie posiadają odrębnej gwarancji producenta, obejmuje 24-

miesięczna rękojmia Sprzedającego na warunkach uregulowanych w Kodeksie Cywilnym, art. 556 i n. k.c.

3. Sprzedający informuje, iż przystąpi do rozpatrywania reklamacji niezwłocznie po jej otrzymaniu. Im szybciej Klient zgłosi swoje roszczenia, tym szybciej Sprzedający będzie w stanie przystąpić do ich rozpatrywania.

4. Reklamację można zgłaszać telefonicznie pracownikom Działu Obsługi Klienta Sprzedającego. Zgłoszenia można również dokonać za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, zamieszczonego na stronie www.papesbiuro.pl, lub pocztą e-mail na adres Sprzedającego podany w zakładce Kontakty lub papes@partnerpapes.pl.

5. Klient odsyła reklamowany Towar na adres siedziby Sprzedającego lub uzgadnia ze Sprzedającym termin odbioru przesyłki z reklamowanym towarem przez firmę kurierską. Odbiór takiej przesyłki zleca firmie kurierskiej Sprzedający.

6. Reklamację uważa się za uzasadnioną, gdy Towar posiada wadę fabryczną, lub gdy nosi znamiona uszkodzenia mechanicznego w czasie transportu zamówionego Towaru do Klienta lub gdy dostarczony został Towar niezgodny z zamówieniem Klienta.

7. Gdy reklamacja okaże się uzasadniona Sprzedający wymienia Towar na nowy, wolny od wad i dostarcza go do Klienta na swój koszt.

8. W razie braku możliwości wymiany wadliwego Towaru na nowy Sprzedający dokona jego naprawy.

W przypadku braku możliwości dokonania naprawy Sprzedający zwróci Klientowi równowartość ceny Towaru wraz z kosztem dostarczenia reklamowanego Towaru, jeżeli Klient realizował wysyłkę takiego towaru na własny koszt.

9. Za niezgodność Towaru z umową nie może być uznana sytuacja, w której Klient został poinformowany i wyraził zgodę na zmiany w umowie np. w sytuacji, gdy zgodził się na zamiennik Towaru, lub na Towar powystawowy, lub z wyprzedaży.

10. Inne wady wykryte w trakcie użytkowania zakupionego Towaru, a nie wynikające z jego naturalnego zużycia, prosimy niezwłocznie zgłaszać telefonicznie pracownikom Działu Obsługi Klienta Sprzedającego. Zgłoszenia można również dokonać za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, zamieszczonego na stronie Sprzedającego, lub pocztą e-mail na adres Sprzedającego lub papes@partnerpapes.pl.

11. Reklamacje jakościowe rozpatrywane są w terminie do 14 dni roboczych począwszy od dnia przekazania wadliwego produktu przewoźnikowi. Do reklamowanego produktu Klient powinien dołączyć kopię dowodu zakupu oraz opis usterki lub wady produktu, zawierający również dane kontaktowe do osoby reklamującej.

12. W przypadku, gdy Towar jest dostarczany do Kupującego transportem Sprzedającego, kierowca ma obowiązek sprawdzić przy odbiorcy stan przesyłki. W przypadku wykrycia uszkodzenia Towaru lub jego braku kierowca sporządza protokół reklamacji, podpisywany przez odbiorcę i zabiera reklamowany Towar do magazynu Sprzedającego. Reklamacja będzie rozpatrywana niezwłocznie po dostarczeniu protokołu do Sprzedającego.

[Pobierz formularz reklamacyjny](#)

§ 9. Ochrona danych osobowych

Właściciel Platformy Zakupowej na stronie www.papesbiuro.pl, jako Administrator Danych Osobowych, przekazywanych przez Klientów Platformy, zapewnia iż:

1. Dane osobowe Klientów są zbierane, przechowywane, przetwarzane i zabezpieczane przez Administratora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w zgodzie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (RODO).
2. Dane osobowe Klientów gromadzone przez Administratora służą realizacji zobowiązań wobec Klientów i są gromadzone wyłącznie w celu realizacji umowy oraz w celach marketingu własnego, dotyczącego oferowanych produktów.
3. Dane osobowe Klientów nie są przekazywane stronom trzecim za wyjątkiem sytuacji, gdy jest to niezbędne do realizacji Umowy. W celu dostarczenia przesyłek z zamówionymi towarami dane osobowe udostępniane są firmom kurierskim, z którymi Sprzedający ma podpisana umowę.
4. Pozostałe kwestie związane z ochroną danych osobowych Klienta omówione zostały w dokumencie Polityka Prywatności.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
2. Sądem właściwym dla rozpatrywania ewentualnych sporów dotyczących realizacji postanowień niniejszego Regulaminu jest Sąd powszechny, ustalony zgodnie z przepisami Kodeksu Postępowania Cywilnego.
3. Właściciel Platformy zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego regulaminu, jednocześnie zobowiązując się do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie zarejestrowanych Klientów.
4. Klient ma prawo nie wyrazić zgody na zmiany wprowadzone do regulaminu i niezwłocznie zwrócić się do Właściciela Platformy o usunięcie jego konta z bazy

Platformy. Jeżeli tego nie zrobi przyjmuje się, że Klient zaakceptował zmieniony regulamin.

WARUNKI I ZASADY PRZYJMOWANIA REKLAMACJI MATERIAŁÓW EKSPLOATACYJNYCH

1. Sposób reklamowania uszkodzonych produktów

Warunkiem uruchomienia procedury reklamacyjnej jest zgłoszenie reklamacji wypełniając protokół zgłoszenia reklamacji. Słowny opis usterki „nie działa” jest niewystarczający do przyjęcia reklamacji (należy opisać w jakich okolicznościach produkt przestał działać, czym się usterka objawia). Reklamacje i zwroty bez wypełnienia któregokolwiek z pól na protokole zgłoszenia reklamacji nie będą rozpatrywane. Towar powinien być dokładnie zapakowany i zabezpieczony na czas transportu, przesłany w oryginalnym opakowaniu do firmy PARTNER PAPES. Nie wolno używać taśmy pakowej lub innej klejącej bezpośrednio na oryginalnym opakowaniu. Reklamacje zamienników są rozpatrywane do 14 dni roboczych, oryginałów do 31 dni roboczych od momentu dotarcia reklamowanego artykułu do autoryzowanego serwisu.

Do reklamacji powinny być dołączone wydruki kontrolne wskazujące na wadliwe działanie produktu (jeżeli to możliwe) i stan licznika jeśli jest dostępny.

Uznając zgłoszenie reklamacyjne za zasadne, firma PARTNER PAPES może:

- dokonać wymiany produktu na nowy, wolny od wad,
- dokonać naprawy wadliwego produktu,
- dokonać zwrotu zapłaty za produkt w terminie 7 dni od ustalenia, że niemożliwe jest w tym przypadku załatwienie reklamacji w inny sposób.

O sposobie załatwienia reklamacji decyduje firma PARTNER PAPES

W przypadku ustalenia w toku postępowania reklamacyjnego, że zgłoszenie reklamacyjne było nieuzasadnione, firma PARTNER PAPES może obciążyć nabywcę kosztami związanymi z jej załatwieniem, towar odesłany zostanie na koszt Reklamującego wraz z dołączoną fakturą za poniesione koszty.

Uwagi dla klienta odbierającego zamówiony towar z firmy PARTNER PAPES

Odbierając przesyłkę od kuriera, kierowcy należy zawsze sprawdzić, czy nie ma ona oznak uszkodzenia. W przypadku uszkodzenia paczki Odbiorca zobowiązany jest sporządzić protokół z udziałem przedstawiciela firmy spedycyjnej, kierowcy oraz powiadomić o tym fakcie swojego Opiekuna Handlowego. Reklamacje dotyczące niezgodności dostaw z fakturą lub zamówieniem powinny być zgłaszane bezpośrednio Opiekunowi Handlowemu.

Reklamacje polegające na zgłoszeniu rozsypanego tonera wewnątrz opakowania należy zgłaszać natychmiast.

2. Wymianie nie podlega:

- produkt uszkodzony mechanicznie,
- produkt zużyty,
- produkt innej marki niż deklarowana.

3. Reklamacja jest automatycznie odrzucona jeżeli:

- jest uszkodzona plomba gwarancyjna i widać ewidentne ślady ingerencji w produkt,
- jest widoczne uszkodzenie mechaniczne, a produkt nie był zabezpieczony do wysyłki (tonery - uszkodzenie wałka OPC i wszelkich elementów konstrukcji zewnętrznej, tusze - uszkodzenie głowicy i wyraźne uszkodzenie elektroniki),
- zaklejona głowica taśmą klejącą.

4. Reklamacja może nie być przyjęta jeżeli produkt:

- nie był odpowiednio zabezpieczony do transportu,
- nie był zapakowany w fabryczne opakowanie - jeśli jest taki wymóg Producenta,
- nie został opisany na zgłoszeniu reklamacyjnym.

5. Produkty firmy SAMSUNG, PANASONIC, OKI, BROTHER reklamowane muszą być u producenta przez końcowego użytkownika na podstawie faktury zakupu (nr infolinii Samsung: 0-801-172-678 lub www.samsung.com, nr infolinii Panasonic: 801 801 887, 22 338 11 11 lub www.panasonic.pl, infolinia techniczna Oki: 800 12 00 66 , tech@oki.com.pl, www.oki.pl, nr infolinii Brother: 0-801 333 803, <http://www.brother.pl/support/warranty-page/bpl-service>).

W szczególnych przypadkach tj. towarów firm: Xerox, Minolta, Konica-Minolta, do reklamacji zainstalowanych bębnow, tonerów i jednostek drukujących wymagane jest przesłanie następujących próbnych kopii:

- kopii z tekstem,
- kopii czarnej,
- kopii białej,
- kopii planszy testowej odpowiadającej danemu producentowi,

Jeżeli kopie nie przedstawiają wady, należy dołączyć kopie najlepiej przedstawiające problem.

Nieprzestrzeganie ww. zasad może spowodować nie przyjęciem reklamacji i odesłaniem jej na koszt nadawcy.

UWAGA:

W odniesieniu do sprzedaży konsumenckiej zastosowanie ma ustawa z dnia 27 lipca 2002r. O szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z 2002 r.)

[Pobierz regulamin w wersji PDF](#)