

# Procedura postępowania reklamacyjnego



## I

Niniejsza procedura postępowania reklamacyjnego określa zasady odpowiedzialności KNOTT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej zwana „KNOTT”) z tytułu rękojmi za wady fizyczne towarów sprzedanych przedsiębiorcom oraz tryb postępowania reklamacyjnego.

## II

### Zakres odpowiedzialności

KNOTT ponosi odpowiedzialność za sprzedany towar, jeżeli towar ma wady zmniejszające jego wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z przeznaczenia towaru, jeżeli towar nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił Kupującego, albo jeżeli rzecz została Kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

KNOTT ponosi powyższą odpowiedzialność w okresie 1(jednego) roku od dnia wydania towaru Kupującemu, nie dłużej jednak niż 18 (osiemnaście) miesięcy od daty sprzedaży przez KNOTT, potwierdzonej fakturą sprzedaży VAT.

### Wyłączenie odpowiedzialności

KNOTT nie ponosi odpowiedzialności za wady towaru, jeżeli Kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.

KNOTT ponosi odpowiedzialność jedynie za wady, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa utraty towaru na Kupującego lub wynikły z przyczyn tkwiących w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.

Odpowiedzialność KNOTT za wady towaru jest ograniczona wyłącznie do wysokości ceny, za jaką Kupujący nabył towar.

W przypadku dokonania przez Kupującego jakichkolwiek przeróbek, zmian konstrukcyjnych lub napraw przeprowadzonych bez wiedzy i zgody KNOTT, Kupujący traci uprawnienia wynikające z rękojmi.

W szczególności reklamacji nie podlegają towary, których części ulegają naturalnej eksploatacji lub zużyciu podczas użytkowania, zgodnie z ich przeznaczeniem w szczególności: zaczep ze względu na zużycie gniazda kuli, szczeka hamulcowa ze względu na zużycie okładziny czarnej, linka hamulcowa ze względu na zatarcia linki w pancerzu, opona ze względu na zużycie bieżnika, amortyzator do urządzenia najazdowego ze względu na wyciek oleju, łożysko ślizgowe ze względu na zużycie powierzchni ślizgowej oraz towary niewłaściwie użytkowane, konserwowane lub serwisowane.

### Odbiór towaru

W przypadku, gdy miejscem wydania towaru jest miejsce wykonywania działalności przez KNOTT, Kupujący jest zobowiązany do sprawdzenia towaru w obecności pracownika KNOTT oraz zgodności opakowania z danymi podanymi na fakturze VAT lub dokumencie wydania.

## III

### Zgłoszenie reklamacji - termin i forma zgłoszenia

1. Kupujący jest zobowiązany zgłosić reklamację towaru natychmiast po ujawnieniu wady, nie później jednak niż w terminie 7 dni od jej wykrycia. Zgłoszenie reklamacyjne następuje na koszt Kupującego.

Knott Sp. z o.o.  
63-011 Pławce  
tel. 61 287 60 00  
fax 61 287 60 01  
info@knott.pl  
www.knott.pl

02-230 Warszawa  
ul. Jutrzenki  
tel./fax 22 846 02 90  
warszawa@knott.pl

41-103 Siemianowice Śląskie  
ul. Łącząca 1  
tel. 32 765 32 30  
tel./fax 032 765 32 31  
siemianowice@knott.pl

80-557 Gdańsk  
ul. Załogowa 6  
tel. 58 341 33 08  
gdańsk@knott.pl

mBank 14114011240000440008001001  
Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu  
Wydział IX, KRS 0000019490, NIP 782-00-10-231,  
REGON 630030980, Kapitał Zakładowy PLN 55 000

# Procedura postępowania reklamacyjnego



2. Zgłoszenia reklamacji należy dokonać poprzez wypełnienie w sposób czytelny formularza zgłoszeniowego, którego wzór stanowi załącznik nr.1 (P13.01) oraz przesłania go na następujący adres mailowy: info@knott.pl lub na adres spółki: KNOTT Sp. z o. o. Zdziechowice 100, 63-011 Pławce.

## Przyjęcie reklamacji - wymogi formalne

1. Warunkiem przyjęcia reklamacji do rozpoznania jest:

- (i) przesłanie formularza zgłoszeniowego,
- (ii) przekazanie reklamowanego towaru, który musi być w sposób czytelny opisany oraz być opakowany w sposób zabezpieczający go przed wszelkimi uszkodzeniami,
- (iii) dołączenie przez Kupującego kopii dokumentów: umowy ( o ile została zawarta na piśmie), faktury sprzedaży VAT, potwierdzenia otrzymania towaru oraz książki serwisowej.

Książka serwisowa musi zawierać wpisy potwierdzające odbycie przeglądów technicznych, o których mowa w ust. 3 poniżej.

Kupujący jest zobowiązany dokonywać obowiązkowych przeglądów technicznych zakupionego towaru raz na 6 miesięcy w punktach serwisowych KNOTT lub w autoryzowanych stacjach obsługi.

## Rozpoznanie reklamacji

Jeżeli zgłoszenie reklamacji odpowiada wymogom formalnym, KNOTT przyjmuje zgłoszenie do rozpoznania a w przeciwnym razie – KNOTT wzywa do ich uzupełnienia

KNOTT rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni i w tym terminie przesyła pocztą, faxem lub drogą elektroniczną informację o sposobie jej rozpoznania.

KNOTT zastrzega sobie prawo przedłużenia terminu rozpoznania reklamacji, o którym mowa w ust. 2 powyżej, o czym Kupujący zostanie poinformowany pocztą, faxem lub drogą elektroniczną.

W przypadku, gdy Kupujący w terminie określonym w ust. 2 lub w ust. 3 powyżej, nie otrzyma informacji o sposobie rozpoznania reklamacji oznacza to, że reklamacja została odrzucona.

W przypadku nieuzasadnionych reklamacji KNOTT może obciążyć Kupującego kosztami związanymi z rozpatrzeniem reklamacji, w szczególności kosztami korespondencji i przesyłek oraz kosztami demontażu i ponownego montażu.

## IV

## Uznanie reklamacji

1. W przypadku uznania reklamacji KNOTT, według swego uznania oraz w terminie 3 miesięcy od uznania reklamacji:

- (i) usunie wady towaru, albo
- (ii) wymieni towar na wolny od wad, albo
- (iii) adekwatnie obniży cenę towaru.

2. Wyłącza się prawo Kupującego do odstąpienia od umowy.

Knott Sp. z o.o.  
63-011 Pławce  
tel. 61 287 60 00  
fax 61 287 60 01  
info@knott.pl  
www.knott.pl

02-230 Warszawa  
ul. Jutrzenki  
tel./fax 22 846 02 90  
warszawa@knott.pl

41-103 Siemianowice Śląskie  
ul. Łącząca 1  
tel. 32 765 32 30  
tel./fax 032 765 32 31  
siemianowice@knott.pl

80-557 Gdańsk  
ul. Załogowa 6  
tel. 58 341 33 08  
gdansk@knott.pl

mBank 14114011240000440008001001  
Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu  
Wydział IX, KRS 0000019490, NIP 782-00-10-231,  
REGON 630030980, Kapitał Zakładowy PLN 55 000

# Procedura postępowania reklamacyjnego



## Koszty

KNOTT zwraca Kupującemu koszty przesłania towaru oraz ponosi koszty odesłania towaru Kupującemu, w przypadku uznania reklamacji.

## V

### Odmowa uznania reklamacji

W przypadku odmowy uznania reklamacji, KNOTT przesyła niezwłocznie pocztą, faxem lub drogą elektroniczną informację o odmowie uznania reklamacji.

## Koszty

1. Kupujący w terminie 21 dni od chwili otrzymania informacji o odmowie uznania reklamacji powinien odebrać towar.
2. Brak odbioru towaru w powyższym terminie jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na złomowanie lub utylizację towaru przez KNOTT.
3. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w ust. 1 powyżej, KNOTT może odesłać reklamowany towar na koszt Kupującego.
4. KNOTT zastrzega sobie prawo dochodzenia poniesionych kosztów odesłania reklamowanego towaru.

## VI

### Kwestie nieuregulowane

W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą postępowania reklamacyjnego zastosowanie znajdują postanowienia Ogólnych Warunków Sprzedaży i Dostaw KNOTT (opublikowane na stronie internetowej KNOTT) oraz ogólnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.

### Właściwość sądu

W przypadku wszelkich sporów wynikających na tle umowy sprzedaży/dostawy towarów KNOTT, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby KNOTT albo dla miasta Poznania.

**Knott Sp. z o.o.**  
63-011 Pławce  
tel. 61 287 60 00  
fax 61 287 60 01  
info@knott.pl  
www.knott.pl

02-230 Warszawa  
ul. Jutrzenki  
tel./fax 22 846 02 90  
warszawa@knott.pl

41-103 Siemianowice Śląskie  
ul. Łącząca 1  
tel. 32 765 32 30  
tel./fax 032 765 32 31  
siemianowice@knott.pl

80-557 Gdańsk  
ul. Załogowa 6  
tel. 58 341 33 08  
gdańsk@knott.pl

mBank 14114011240000440008001001  
Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu  
Wydział IX, KRS 0000019490, NIP 782-00-10-231,  
REGON 630030980, Kapitał Zakładowy PLN 55 000