

Ogólne Warunki Sprzedaży

Perfecta Home Sp. z o.o.

Obowiązują od dnia 27.09.2024 r.

I. Określenia i definicje

1. **Ogólne Warunki Sprzedaży**, zwane dalej „**OWS**” to zbiór zasad i postanowień dotyczących składania i realizacji zamówień produktów **na wymiar** lub z usługą montażu oraz składania i realizacji zakupów wyrobów gotowych, części zamiennych w tym części elektronicznych, a także usług (serwisu, naprawy etc.) przez Zamawiającego w Perfecta Home Sp. z o.o. NIP 897-189-8350.
2. „**Sprzedający**” podmiot Perfecta Home Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Krakowska 41 g, 50-424 Wrocław, NIP 897-189-8350 realizujący sprzedaż towarów i usług objętych aktualną ofertą handlową.
3. „**Salon Sprzedaży**” – showroom Sprzedającego znajdujący się przy ul. Krakowskiej 41g, 50-424 Wrocław , w którym realizowana jest sprzedaż towarów i usług.
4. „**Klient**” – każdy podmiot lub osoba fizyczna dokonujący zakupów/zamówień w Perfecta Home Sp. z o.o.
5. „**Zamówienie**” – oświadczenie woli Klienta w zakresie zakupu produktu lub usługi składane za pomocą przesłanej wiadomości e-mail, zawartej indywidualnej umowy sprzedaży lub potwierdzonej zapłatą zaliczki oferty handlowej zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy kupna produktów lub produktów z usługą pomiaru, montażu lub serwisu.
6. „**Kodeks Cywilny**” – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.).
7. „**Ustawa o prawach konsumenta**” – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Nr 827).

II. Zasady ogólne

1. OWS mają zastosowanie do każdego Zamówienia zawartego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i stanowią integralną część wszystkich umów sprzedaży zawieranych przez Sprzedającego z Klientem.
2. OWS dostępne są w Salonie Sprzedaży Sprzedającego mieszczącym się przy ul. Krakowskiej 41 g we Wrocławiu oraz na stronie internetowej www.perfecta-home.pl
3. Ogólne Warunki Sprzedaży uznaje się za zaakceptowane z chwilą potwierdzenia złożenia **Zamówienia** przez **Klienta**.

III. Zamówienia

1. Klient składa zamówienie drogą elektroniczną Sprzedającemu na adres e-mail: salon@perfecta.pl akceptując otrzymaną uprzednio wycenę towaru i/lub usługi.
2. Sprzedający przesyła drogą elektroniczną Klientowi fakturę Pro – Forma w celu zapłaty **zaliczki w wysokości 50% wartości zamówienia brutto**. Po dokonaniu wpłaty zaliczki przez Klienta Sprzedający zleca realizację produkcji zamówionego towaru lub usługi oraz wystawia Klientowi fakturę zaliczkową do wpłaconej kwoty.

3. **Zmiana zamówienia lub jego anulowanie** mogą nastąpić jedynie w formie zgłoszenia pisemnego (drogą elektroniczną na adres e-mail salon@perfecta.pl) **w terminie do 2 dni** od dnia opłacenia faktury Pro – Forma. **Po tym terminie nie jest możliwa zmiana lub anulowanie zamówienia.**
4. Z uwagi na zindywidualizowany charakter Zamówienia i konieczność poniesienia kosztów uruchomienia produkcji zamówienia, zapłacona zaliczka ulega zatrzymaniu przez Sprzedającego w przypadku odstąpienia od umowy przez Klienta z przyczyn leżących po Jego stronie.
5. Druga część płatności za Zamówienie w wysokości **50% wartości całkowitej zamówienia** płatna jest **w dniu montażu** przedmiotu umowy na podstawie wystawionej faktury sprzedaży przesłanej Klientowi drogą elektroniczną **lub w dniu odbioru towaru** w miejscu i terminie ustalonym przez Sprzedającego z Klientem tj. w Salonie Sprzedaży.
6. Realizacja zamówienia z usługą montażu produktu odbywa się po uprzednim uzgodnieniu terminu jego realizacji z Klientem. W dniu montażu Klient zobowiązany jest:
- ✓ udzielić nieodpłatnie dostępu do terenu / miejsca montażu technikowi Sprzedającego,
 - ✓ udzielić nieodpłatnie dostępu do energii elektrycznej,
 - ✓ potwierdzić pisemnie odbiór realizacji montażu produktu po jego zakończeniu.
7. Sprzedający będzie zwolniony z odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu rozpoczęcia lub zakończenia montażu produktu z powodów niezależnych od niego, np. takich jak:
- ✓ niekorzystne warunki atmosferyczne (jeśli dotyczy) lub inna siła wyższa uniemożliwiająca rozpoczęcie lub zakończenie montażu
 - ✓ brak przygotowania miejsca montażu przez Klienta zgodnego z ustaleniami ze Sprzedającym
 - ✓ brak dostępu do energii elektrycznej umożliwiającej realizację montażu.
8. Sprzedający informuje, że prawo odstąpienia od umowy w trybie ustawy o prawach konsumenta, nie przysługuje w odniesieniu do umów:
- ✓ w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb (tj. produkty wykonane na wymiar);
 - ✓ o świadczenie usług, jeżeli Sprzedający wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedającego utraci prawo odstąpienia od umowy.
9. Wszelkie kwestie związane ze zgłoszeniem reklamacji towaru lub usługi przez Klienta ujęte zostały w rozdziale „**Gwarancje i reklamacje**”.

IV. Serwis / Naprawy płatne

1. W przypadku złożenia zamówienia przez Klienta na wykonanie usługi serwisu produktu lub jego naprawy Sprzedający każdorazowo wycenia indywidualnie koszty serwisu lub naprawy przeston. Wycenę wraz z warunkami realizacji zamówienia Klient otrzymuje drogą e-mailową. Po jej akceptacji następuje realizacja usługi.
2. Płatność za wykonanie serwisu lub naprawy produktu płatna jest w wysokości 100% wartości zamówienia usługi przed przyjazdem technika na usługę.
3. Płatność realizowana jest na podstawie wystawionej faktury sprzedaży przesłanej Klientowi drogą elektroniczną. Dostępne formy płatności to płatność przelewem, gotówką lub kartą płatniczą w Salonie Sprzedaży.
4. Czas realizacji usługi naprawy / wymiany części w produktach etc. uzależniony jest od stopnia zaawansowania prac, potrzebnych materiałów lub konieczności zamówień komponentów / detali do wykonania usługi serwisu / naprawy. Klient informowany jest drogą e-mailową o czasie realizacji zamówienia serwisu / naprawy.
5. Sprzedający nie wykonuje napraw produktów innych niż producentów: Anwis, Selt, Fakro, Somfy, Elero, Brel, Velux, Shadow System, Vadain, Tarasola.
6. Wszystkie zamówienia serwisów / napraw produktów Klient zgłasza / zamawia tylko pod adresem: salon@perfecta.pl lub numerem telefonu +48 536 909 270. Inne formy zgłoszeń zamówień usług (np. poprzez monterów, techników, handlowców) nie będą realizowane.

V. Gwarancje i Reklamacje

1. Niniejszy Regulamin Gwarancji ma zastosowanie do każdego **Zamówienia** zawartego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej i stanowią integralną część wszystkich umów sprzedaży zawieranych przez Sprzedającego z Klientem.
2. Regulamin Gwarancji dostępny jest w Salonie Sprzedaży Sprzedającego mieszczącym się przy ul. Krakowskiej 41g we Wrocławiu oraz na stronie internetowej **www.perfecta-home.pl**
3. Ogólne Warunki Sprzedaży uznaje się za zaakceptowane z chwilą potwierdzenia złożenia **Zamówienia** przez **Klienta** lub zawarcia umowy handlowej lub dokonania wpłaty zaliczki do zamówienia.

II. Zasady Ogólne

1. Umową sprzedaży objęte są nowe produkty, na które Sprzedający udziela gwarancji.
2. W przypadku wystąpienia wady zakupionego u Sprzedającego produktu lub zrealizowanej usługi Klient ma prawo do reklamacji w terminie **dwóch lat (24 mies.)** od dnia otrzymania towaru lub od dnia zakończenia montażu produktu.
3. Za wady uważa się zastosowanie wadliwych lub niewłaściwych materiałów, błędy produkcyjne, niezgodność wyrobu z zamówieniem Klienta, błędy konstrukcyjne i widoczne uszkodzenia produktu, a także wady ukryte towaru możliwe do stwierdzenia w trakcie prawidłowego użytkowania produktu.
4. Uprawnienia z tytułu udzielonej gwarancji mogą być realizowane jedynie po przedstawieniu przez Klienta **dowodu zakupu produktu** tj. w pełni opłaconej faktury lub paragonu / potwierdzenia wykonanego przelewu na konto bankowe Sprzedającego.

5. **Gwarancja nie obejmuje:**

- uszkodzeń mechanicznych i wywołanych nimi wad;
- uszkodzeń powstałych w następstwie niewłaściwego użytkowania produktu;
- uszkodzeń produktu wynikających z niewłaściwego montażu dokonanego przez Klienta we własnym zakresie;
- zmian lub napraw produktu dokonanych przez osoby inne niż uprawnione przez Sprzedającego w okresie objętym gwarancją;
- uszkodzeń powstałych w związku z użyciem części zamiennych lub akcesoriów innych niż wyprodukowane lub zastosowane przez Sprzedającego;
- uszkodzeń wynikłych ze zdarzeń losowych (pożar, powódź, uderzenie pioruna, bardzo niskie temperatury oraz inne klęski żywiołowe);
- uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwej konserwacji i czyszczenia produktów, a także wymiany bezpieczników, baterii, silników i powstałych w wyniku tego awarii/wad produktu
- zmian w kolorze materiałów / komponentów powstałych w wyniku działania czynników atmosferycznych jeśli producent i Sprzedający informuje o możliwych zmianach kolorów / efektów tym spowodowanych
- napraw wynikających z błędów powstałych na skutek źle podanych danych do zamówienia (po indywidualnym pomiarze Klienta lub akceptacji specyfikacji produktu, wybranego typu montażu) przez Klienta
- naturalnych niewielkich odkształceń i odbarwień lameli drewnianych, bambusowych lub innych elementów składowych produktu będących efektem użycia materiałów pochodzenia naturalnego
- produktów przecenionych jako niepełnowartościowe, o czym Klient był informowany przed zakupem produktu.

6. W przypadku stwierdzenia wady produktu Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie Sprzedającego drogą elektroniczną na adres e-mail: **salon@perfecta.pl** i zgłosić reklamację w postaci uzupełnionego i podpisanego Druku Reklamacyjnego stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszych OWS wraz z dokumentacją zdjęciową oraz określeniem żądania reklamacyjnego.

7. Sprzedający ustosunkuje się do żądania reklamacyjnego niezwłocznie, nie później jednak niż w **terminie 14 dni** od jego otrzymania. Sprzedający w sytuacji zareklamowania produktu z usługą montażu, a przed stwierdzeniem przyjęcia i zatwierdzenia reklamacji produktu ma prawo do oględzin reklamowanego i zamontowanego produktu u Klienta w terminie 14 dni od zgłoszenia, a Klient musi w tym terminie udostępnić miejsce montażu produktu do celu weryfikacji reklamacji.

8. W przypadku wydłużenia ustalenia przez Klienta daty / terminu wizyty oględzinowej powyżej 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji lub braku zgody na oględziny produktu reklamacja formalnie zostaje rozpatrzona negatywnie.

9. W sytuacji, gdy wizyta oględzinowa do złożonej reklamacji zostanie zakończona i potwierdzona opinią technika o złym użytkowaniu produktu, wadach mechanicznych spowodowanych działaniem innym niż prawidłowe użytkowanie produktu (poprawki produktu, demontaż przesłony, rozkodowanie napędów lub pilotów wykonane przez Klienta) Sprzedający ma prawo obciążyć Klienta kosztami wizyty i naprawy produktu. Taką wizytę technika traktuje się wówczas jako serwis / naprawę odpłatną produktu wycenianą indywidualnie w zależności od zastanej wady / zakresu naprawy.

10. Sprzedający w ramach przyjętej reklamacji zobowiązuje się do **naprawy wadliwego produktu** lub do **wymiany na nowy wolny od wad**.

11. Sprzedający w ramach przyjętej reklamacji produktu nie realizuje zwrotu poniesionych kosztów przez Klienta.

Załącznik do OWS

Zgłoszenie reklamacji

Miejscowość Data

ZGŁASZAJĄCY:

Dane Klienta

.....

Nr telefonu, e-mail.....

Adres miejsca montażu produktu (jeśli dotyczy)

Numer dowodu zakupu i **data zamówienia**

PRODUKT / Usługa:

| Nazwa produktu / usługi | Wymiary produktu / poz. z faktury zakupu | Ilość reklamowana | Opis wady |
|-------------------------|--|-------------------|-----------|
| | | | |

Zwracam się z prośbą o (żądanie reklamacyjne: naprawa produktu / wymiana towaru na wolny od wad)

.....
.....
.....

Załączniki: dokumentacja zdjęciowa inne / (film)

.....

podpis Zgłaszającego