

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Nazwy rejestru i organu prowadzącego

Fenbro Paweł Brodzik, Lindleya 16, 02-013, Warszawa, Polska, +48 571 310 485, NIP 7582275393 REGON 383759828, adres poczty elektronicznej: info@fenbro.com, numer telefonu kontaktowego: +48 571 310 485 (opłata jak za połączenie standardowe - wg. cennika właściwego operatora) wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej prowadzonej przez ministra właściwego d.s. gospodarki. "Sklep Internetowy dostępny pod adresem internetowym www.fenbro.pl oraz www.fenbro.com prowadzony jest przez Paweł Brodzik.

§1

REGULAMIN SKIEROWANY DO KLIENTÓW JAK I FIRM, KORZYSTAJĄCYCH ZE SKLEPU INTERNETOWEGO

1. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna w celu utworzenia Konta i/lub w celu złożenia przez Klienta Zamówienia
2. Informacje prezentowane w Sklepie Internetowym lub, w przypadku składania Zamówień z wykorzystaniem innych środków porozumiewania się na odległość, wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem treści proponowanej Umowy Sprzedaży, a Regulaminu, stanowią jedynie zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego, kierowane przez Sprzedawcę do Klientów, a nie ofertę w myśl przepisów Kodeksu Cywilnego.

§2

USŁUGI ELEKTRONICZNE W SKLEPIE INTERNETOWYM

1. Sprzedawca świadczy za pośrednictwem Sklepu Internetowego nieodpłatnie następujące Usługi Elektroniczne na rzecz Klientów:
 - a. Konto,

- b. Umożliwianie Klientom składania Zamówień, umów Sprzedaży, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
 - c. Prezentowanie Klientom dopasowanych do ich zainteresowań treści reklamowych;
 - d. Umożliwienie Klientom korzystania z usług Koszyka;
 - e. Umożliwienie przeglądania Treści zamieszczonych w ramach Sklepu;
 - f. Newsletter.
 - g. Ograniczenie prezentowanych Produktów lub Promocji np. do wskazanego przez Klienta wymiaru lub innej charakterystyki ograniczonej możliwością wyboru z poleceń, podczas wyboru produktu
 - h. Prezentowanie bieżących powiadomień bezpośrednio na ekranie urządzenia mobilnego (powiadomienie „push”);
2. Sprzedawca dodatkowo, na rzecz Klientów którzy utworzyli Konto, świadczy nieodpłatnie za pośrednictwem Sklepu Internetowego następujące usługi:
- a. Podtrzymywanie sesji Klienta po zalogowaniu się przez niego do Konta
 - b. Korzystanie z Konta możliwe jest po wykonaniu łącznie kolejnych kroków przez Klienta:
 - c. Wypełnieniu formularza rejestracji i zaakceptowaniu postanowień niniejszego Regulaminu,
 - d. Kliknięciu pola „Zarejestruj”
 - e. Umowa o Świadczenie Usług zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług wysłanego przez Sprzedawcę na adres email podany przez Klienta w toku rejestracji. Konto świadczone jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Klient ma możliwość, w każdej chwili i bez podania przyczyny, usunięcia Konta (rezygnacji z Konta) poprzez wysłanie stosownego żądania do Sprzedawcy, w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@fenbro.com
3. Klient zobowiązany jest w szczególności do:
- a. Podawania w udostępnionych w ramach Sklepu Internetowego formularzach wyłącznie prawdziwych, aktualnych i wszystkich koniecznych danych Klienta;
 - b. Niezwłocznego aktualizowania danych, w tym danych osobowych, podanych przez Klienta Sprzedawcy w związku z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy Sprzedaży, w szczególności w zakresie w jakim jest to konieczne dla prawidłowego ich wykonania; Klient ma możliwość zmiany danych wprowadzonych podczas tworzenia Konta w każdym czasie korzystając z opcji dostępnych w ramach Konta;
 - c. Korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób niezakłócający funkcjonowania Sprzedawcy, Sklepu Internetowego
 - d. Korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób zgodny z przepisami obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;

- e. Korzystania z usług i funkcjonalności udostępnianych przez Sprzedawcę w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Klientów oraz dla Sprzedawcy;
 - f. Terminowej zapłaty Ceny i innych ustalonych przez Klienta i Sprzedawcę kosztów w pełnej wysokości;
 - g. Terminowego odbioru Produktów zamówionych,
 - h. niedostarczania i nieprzekazywania w ramach Sklepu jakichkolwiek Treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa, w szczególności Treści naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich albo ich dobra osobiste;
4. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych można składać na przykład:
- a. pisemnie na adres: Fenbro, Lindleya 16, 02-013, Warszawa, Polska, +48 571 310 485, NIP 7582275393 REGON 383759828, adres poczty elektronicznej: info@fenbro.com
 - b. Zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) Identyfikacji przedmiotu reklamacji (Nazwa OKNA np. R+RU, wymiar okna), w szczególności rodzaju i daty wystąpienia niezgodności; (2) żądania Klienta oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
 - c. Ustosunkowanie się do reklamacji przez Sprzedawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, zgodnie z art. 7a ust. 1 Ustawy, chyba, że z przepisów prawa lub odrębnych regulaminów wynika inny termin.

§3

WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY SPRZEDAŻY - ZAMÓWIENIE

1. Główne cechy świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Klientem są określone na stronie Produktu lub w inny właściwy dla danego Produktu sposób, w ramach Sklepu Internetowego.
2. Sprzedawca umożliwia składanie Zamówień na Produkty w następujący sposób:
 - a. Sklepie Internetowym (www.fenbro.pl, www.fenbro.com) ;
 - b. Poczta elektroniczna; (info@fenbro.com)
3. W ramach rozwoju świadczonych usług, Sprzedawca może wprowadzać kolejne sposoby składania Zamówień z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.
5. Zawarcie Umowy Sprzedaży między Klientem, a Sprzedawcą następuje po uprzednim złożeniu przez Klienta Zamówienia.

6. Sprzedawca umożliwi Klientowi złożenie Zamówienia za pośrednictwem Sklepu Internetowego w następujący sposób, opisanym w zakładce <http://www.fenbro.pl/strona/jak-kupowac>

§4

METODY, ZWROTY I TERMINY PŁATNOŚCI ZA PRODUKT

1. Sprzedawca udostępni Klientowi, różne sposoby płatności z tytułu Umowy Sprzedaży, w szczególności:
 - Przelewem na rachunek bankowy Sprzedawcy;
 - Płatności elektroniczne i płatności kartą płatniczą za pośrednictwem upoważnionych serwisów, zgodnie z informacjami udostępnionymi w ramach Sklepu Internetowego;
 - Visa
 - MasterCard
2. Sprzedawca może umożliwić Klientowi odbiór osobisty Produktów w Firmie Sprzedawcy, (pod adresem (Trazyt ul. Tadeusza Zawadzkiego "Zośki 8", 07-410, Ostrołęka)
3. W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę płatności Klienta, który wybrał płatność z góry, tj. płatność przelewem, płatność elektroniczną, albo płatność kartą płatniczą, Przedstawiciel firmy, może skontaktować się z Klientem celem przypomnienia o płatności, w tym wysyłając wiadomość e-mail. Nieuiszczenie płatności w ciągu 2 dni od złożenia zamówienia, spowoduje brak przyjęcia złożonej przez Klienta w ramach Zamówienia oferty. Klient może również do momentu otrzymania wiadomości o przystąpieniu do realizacji Zamówienia, anulować je bez ponoszenia konsekwencji, kontaktując się ze Sprzedawcą przez info@fenbro.com Sklep internetowy, nie oferując płatności za pobraniem, z uwagi na specyfikę sprzedawanych produktów jakim są artykuły spersonalizowane. W przypadku wyboru przez Klienta odbioru osobistego przesyłki. Klient obowiązany jest do dokonania płatności "z góry", w wysokości 100% wartości zamówienia. Odmowa odbioru Produktu, pomimo wyznaczenia dodatkowego odpowiedniego terminu, jest warunkiem rozwiązującym Umowę Sprzedaży. Klient nie ma możliwości anulowania Umowy - dotyczy produktów spersonalizowanych.
4. Zwroty Płatności. Odbywa się w taki sam sposób w jaki została zrealizowana płatność np. zwrot na rachunek karty użytej do płatności, lub też na rachunek bankowy, z którego został wykonany przelew.

AKCEPTOWANE METODY PŁATNOŚCI;

1. **imoje** - ING Bank Śląski S.A.

- Klient może wybrać następujące formy płatności za zamówione Towary: Płatności BLIK, karta płatnicza, przelew elektroniczny poprzez zewnętrzny system płatności imoje, obsługiwany przez firmę ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach.”
- 2. **Shoplo** - („Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest **Blue Media S.A.**”) - firma obsługuje płatności: realizowane przez [banki](#) jak i [karty płatnicze](#) VISA i Mastercard - patrz linki
 - Dostępne formy płatności:
 - i. Karty płatnicze:
 - * Visa
 - * Visa Electron
 - * MasterCard
 - * MasterCard Electronic
 - * Maestro
- 3. **PayPal**
- 4. **Przelewy24**
- 5. **Dotpay** („Rozliczenia transakcji kartą płatniczą i e-przelewem przeprowadzane są za pośrednictwem Dotpay.pl)

Za dokonanie płatności według w/w metod płatności, nie są pobierane żadne dodatkowe opłaty. Ceny na stronie sklepu www.fenbro.pl podane są razem z VAT 23%, Ceny na stronie sklepu www.fenbro.com podane są bez podatku VAT (ceny netto - produkty eksportowane poza terytorium Polski). Jeśli jest potrzeba zmiany podatku VAT, proszę o kontakt na adres mailowy info@fenbro.com, przed dokonaniem zamówienia.

Przy zakupie towarów ze strony www.fenbro.com (ceny produktów netto). Klient zobowiązany jest do opłaty podatku VAT w swoim kraju, według stawki obowiązującej.

§5

KOSZT, SPOSOBY I TERMIN DOSTAWY PRODUKTU

Czas realizacji zamówienia jest liczony od momentu uzyskania pozytywnej autoryzacji płatności

1. Informacja o wszystkich kosztach towarów i usług, w tym również o kosztach dostawy. „Koszty dostawy zawierają się w kwocie od 0 zł do 50000 zł i jest zależny od gabarytu, ilości miejsc paletowych, lokalizacji”
2. Dostawa Produktu dostępna jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz do innych krajów Unii Europejskiej jak i poza EU. Patrz zakładkę „Dostawa” <http://www.fenbro.pl/strona/dostawa>

3. Dostawa Produktu do Klienta jest odpłatna, chyba że Umowa Sprzedaży stanowi inaczej. Dostępne aktualnie metody oraz koszty dostawy Produktu są wskazywane Klientowi w zakładce „Dostawa” w Sklepie Internetowym. Sprzedawca udostępnia Klientowi, następujące sposoby dostawy Produktu:
 - DB Schenker
4. Dostępne sposoby dostawy mogą zależeć od wybranego przez Klienta sposobu płatności lub Produktu. Dostępne sposoby dostawy mogą ulegać zmianie w przypadku składania kilku Zamówień jednocześnie, w szczególności z uwagi na Produkty nimi objęte.
5. Na łączny termin oczekiwania na otrzymanie przez Klienta Produktu (termin dostawy) składa się czas wyprodukowania Oona, przygotowania Zamówienia do wysyłki przez Sprzedawcę oraz czas doręczania Produktu przez przewoźnika.
6. Termin dostawy Produktu do Klienta wynosi do 20 Dni Roboczych, chyba że w opisie danego Produktu lub w trakcie składania Zamówienia podano dłuższy termin. W przypadku jednoczesnego złożenia Zamówienia na kilka Produktów o różnych terminach dostawy, terminem dostawy jest najdłuższy podany termin, który jednak nie może przekroczyć 20 Dni Roboczych.
7. Jeżeli termin 20 dni byłby przekroczony z przyczyn Sprzedawcy, to klient otrzyma informację o proponowanej zmianie terminu. Termin może być maksymalnie wydłużony o 10 dni.
8. W przypadku przekroczenia terminu 30 dni. Klient otrzyma rabat w wysokości 5% , w ramach rekompensaty.
9. Zamówiona stolarka okienna dostarczana będzie na drewnianych, bezzwrotnych stojakach. Ilość stojaków, ich wielkość oraz ilość stolarki okiennej na stojaku zostanie zoptymalizowana na podstawie realizowanych zamówień w danej dostawie.
10. Maksymalny ciężar okien ze stojakiem nie może przekraczać wagi 1066 kg, o wymiarach (1500x1670x800 mm)
11. Jaką metodę kalkulacji kosztów, traktowane jest miejsce paletowe

ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

12. Zamówiony towar jest rozładowywany z samochodu dostawcy **przez Klienta**.
13. Klient musi zapewnić warunki jak i rozładunek okien w chwili dostarczenia towaru pod wskazany adres.
14. Rozładunek okien musi odbywać się na utwardzonym terenie umożliwiającym przewóz stojaków wózkiem paletowym.
15. Rozładunek stojaków z oknami o dużych gabarytach musi/może odbywać się wózkiem widłowym zapewnionym przez odbiorcę (Klienta) towaru.
16. Zabrania się podnoszenia stojaków z oknami za górne jego elementy, można podnosić je tylko i wyłącznie za podstawę.

§6

TRANSPORT

Transport obsługiwany jest przez firmę DB Schenker.

1. Przyjęcie przesyłki od Nadawcy i wydanie przesyłki u Odbiorcy odbywa się na skraju skrzyni ładunkowej.
2. Czas trwania czynności załadunkowych lub rozładunkowych dla usługi nie powinien przekraczać 30 minut od momentu podstawienia środka transportu.
3. Maksymalny ciężar jednostki logistycznej na paletcie określają odpowiednie normy i wytrzymałość danej palety, przy czym maksymalna waga jednostki logistycznej na paletcie (w tym EUR lub EPAL) nie może przekroczyć 1 500 kg.
Jeśli ciężar przemieszczanej jednostki logistycznej przekracza 30 kg w zakresie ręcznych czynności ładunkowych lub 400 kg w zakresie czynności ładunkowych wykonywanych z użyciem wózków ręcznych, Sprzedawca zobowiązany jest do zapewnienia wykonania czynności ładunkowych w miejscu nadania, a klient w miejscu dostawy przesyłki, czyli dostarczenia przez Sprzedawcę przesyłki na skrzynię ładunkową w miejsce wskazane przez kierowcę i odbiór przez Odbiorcę przesyłki bezpośrednio ze skrzyni ładunkowej, z miejsca wskazanego przez kierowcę.
4. Jeśli przy załadunku lub rozładunku przesyłki niezbędne jest użycie windy rozładunkowej, maksymalny ciężar jednostki logistycznej nie może przekraczać 800 kg. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przesyłek i terminali, działając w oparciu o przepisy
5. Czas dostarczenia przesyłki krajowej to 1-2 dni roboczych.
6. Czas dostarczenia przesyłki zagranicznej na terenie Europy 2-5 dni robocze.
7. Czas dostarczenia przesyłki na terenie Krajów Europejski (poza Unią Europejską) , to 2 - 5 dni robocze.
8. Klient jest informowany o terminie dostarczenia przesyłki za pomocą maila
9. DB SCHENKER podejmuje przesyłkę od nadawcy w dni robocze, zasadniczo w godzinach 8:00 – 17:00.
10. DB SCHENKER dostarcza przesyłki w godzinach 8:00 – 17:00.
11. Odbiorca nie może sprawdzać zawartości przesyłki przed potwierdzeniem jej odbioru, o ile opakowanie nie zostało naruszone.

§7

POMIAR I MONTAŻ PRODUKTU

1. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny za wykonanie pomiaru (otworu/okna i innego produktu oferowanego przez sklep) przed zakupem. Sprzedawca nie świadczy usługi montażu produktu po jego zakupie.
2. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny za niezgodny wymiar produktu, wynikający z błędnego pomiaru wykonanego przez klienta, na który klient złożył zamówienie.
3. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny za uszkodzenia produktu jak i szkody powstałe na skutek montażu, niezgodnego przenoszenia, transportu produktu przez Klienta.

§8

REKLAMACJA PRODUKTU

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone w przepisach ustawy Kodeks Cywilny, w szczególności w art. 556 i następujących Kodeksu Cywilnego.
2. Produkty prezentowane w Sklepie Internetowym są być objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Szczegółowe warunki gwarancji i czas jej trwania są wówczas podawane w [Karcie Gwarancyjnej](#) wystawionej przez gwaranta i dołączonej do Produktu.
3. Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad.
4. Klient ma obowiązek zweryfikowania stanu okien przed ich rozładunkiem / załadunkiem (w przypadku odbioru osobistego).
5. W przypadku stwierdzenia niezgodności konieczne jest natychmiastowe poinformowanie o tym fakcie kierowcy jak i firmy Fenbro, dzwoniąc lub pisząc maila na info@fenbro.com. Wykonując zdjęcia uszkodzeń przed zdjęciem towaru z samochodu (opisując niezgodności zgodnie z wymaganiami w niniejszym Regulaminie, na końcu tego działu).
6. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na adres: info@fenbro.com
7. Reklamacje o odszkodowanie może złożyć osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką, tj. Zleceniodawca, jeśli nie nastąpił jeszcze odbiór przesyłki przez Odbiorcę, albo Odbiorca, gdy przesyłka została odebrana. Jeżeli z reklamacją występuje osoba nieuprawniona do rozporządzania przesyłką, powinna dołączyć dokument przelewu praw (cesji) uprawniający ją do złożenia reklamacji.
8. Reklamacje powinno składać się w możliwie najkrótszym czasie, mając na uwadze ustawowe terminy przedawnienia roszczeń.

Towary sprzedawane w Sklepie są objęte gwarancją producenta

Gwarant udziela gwarancji na okres:

- 10 lat na okna i drzwi balkonowe - na połączenia konstrukcyjne
- 5 lat na działanie światła (trwałość barwy), białych profili okiennych. Dopuszczalna różnica barwy do 3 st, w skali szarości , kolorowych profili okiennych - 2 st w skali szarości
- 5 lat na uszczelki
- 5 lat na hermetyczność szyb
- 5 lat na okucia
- 2 lata na okucia uchylno-przesuwne w drzwiach PSK
- 2 lata na akcesoria dodatkowe (nawiewniki, klamki itd.)

1. Udzielenie Gwarancji. Podstawą jest wypełnienie [Karty Gwarancyjnej](#) (numer zlecenia) i/lub posiadanie dowodu zakupu (faktury).
2. Gwarant zapewnia zgodność użytkowania wyrobu, gdy spełnione są ogólne warunki konserwacji i użytkowania stolarki PVC
3. W ramach postępu technologicznego, może ulec zmianie konstrukcja elementów użytych do produkcji okien. Gwarant zastrzega sobie prawo do użycia jak najbardziej zbliżonego elementu.
4. Gwarant zapewnia wymianę uszkodzonego towaru/ elementu tylko wtedy, kiedy nie będzie mógł go naprawić.
5. Gwarant przewiduje udzielenie upustu cenowego od ceny netto, w stosunku do stwierdzonej wady. Wada na który zostanie udzielony rabat, wyłączona jest z zakresu gwarancji.
6. Gwarant zastrzega sobie prawo do oceny i kwalifikacji uszkodzeń.
7. Gwarancja rozpoczyna się w chwili wydania towaru. Uprawnienia do rozliczenia gwarancji, Konsument otrzymuje w chwili dokonania opłaty za towar.

Gwarancja nie obejmuje zjawisk, wad i uszkodzeń mechanicznych, powstałych na skutek;

- Niewłaściwego transportu wykonanego przez Klienta
- Niewłaściwego składowania lub przechowywania, w szczególności na otwartej przestrzeni, narażające okna na działanie atmosferyczne (deszcz, śnieg, promienie słoneczne, kurz itd.)
- Niewłaściwe wykonanie montażu stolarki
- Zarysowań po zewnętrznej stronie szyb, powstałych po odbiorze stolarki

- Rozregulowania się okuć, w skutek eksploatacji i sił działających na stolarkę (regulacja po stronie firmy montującej)
- Niewykonania zabiegów konserwujących
- Stosowania do mycia; ostrych narzędzi, środków do szorowania, żrących substancji
- Niewłaściwej eksploatacji
- Zaparowania, zamarzania zestawów szybowych od strony zewnętrznej jak i wewnętrznej spowodowanej różnicą temperatur, dużą wilgotnością, brakiem odpowiedniej wentylacji, nieprawidłowym użytkowaniem stolarki (brak wietrzenia pomieszczenia, zbyt niska temperatura wewnątrz)
- Użytkowaniem wyrobu bez dokonania wymiany, wadliwego / uszkodzonego elementu
- Wadliwej konstrukcji budynków
- Nie usunięcia folii zabezpieczającej profile, bezpośrednio po montażu, nie później niż 1 miesiąc od daty odbioru
- Wyrobów wymontowanych z miejsca pierwotnego i ponownie zamontowanych
- Wad nieistotnych produktu, które nie mają wpływu na jego wartość jak i funkcjonalność
- Wad i uszkodzeń powstałych w związku z przekroczeniem norm technicznych wynikających z zamówienia kupującego, w których oświadczył, że przyjął do wiadomości skutki tych przekroczeń

Utrata Gwarancji:

Następuję w przypadku:

- Wadliwego montażu
- Samodzielnego wykonania przeróbek , przez kupującego (za wyjątkiem samodzielnego montażu elementów, do tego przewidzianych)
- Stwierdzenia faktu zamocowania bezpośrednio do okna, wszelkiego rodzaju krat, zabezpieczeń i innych elementów, niezwiązanych ze stolarką.
- Uszkodzeń stolarki, wynikającej z nieprzestrzegania instrukcji obsługi, konserwacji i użytkowania stolarki PVC
- Przyczyn nie związanych ze zwykłym użytkowaniem stolarki lub jej eksploatacji niezgodnej z przeznaczeniem, uszkodzeń powstałych w wyniku zdarzeń losowych i klęsk żywiołowych (grad, powódź, pożar)
- Reklamacje wad jawnych takich jak; ilość sztuk niezgodnych z zamówieniem, uszkodzenia szkła, zarysowania, niezgodny kolor, itd. Winny być zgłoszone pisemnie, podczas odbioru. Klient zobowiązany jest do zweryfikowania zamówienia, podczas odbioru, w przypadku zamontowania okna z w/w wadami, prawo Kupującego do reklamacji, wygasa.
- Gwarant nie jest zobowiązany do wykonania czynności przewidzianych w instrukcji konserwacji oraz czyszczenia i regulacji okien i drzwi. Do wykonania których zobowiązany jest Klient, we własnym zakresie i na własny koszt
- W przypadku zgłoszenia nieuzasadnionej reklamacji wszelkie koszty z tym związane, (wg. Aktualnego cennika usług i materiałów) ponosi Klient (w szczególności koszty przejazdu i czas pracy serwisanta)

Nie podlega reklamacji ;

- Barwa szkła jest cechą własną i niezależną od Gwaranta
- Zjawisko interferencji (załamania się światła na szybie), jest cechą szkła
- Występowanie "plam" podczas zaparowania, na pakietach szybowych, jest cechą własną
- Sposób (aspekt wizualny) łączenia ramek międzyszybowych, zapewnia szczelność pakietów szybowych.
- Różnice odcieni oklein drewnopodobnych wynikające z układu słoï
- Regulacja okna w trakcie użytkowania należy do Klienta

Wszelkie spory z niniejszej gwarancji rozstrzygane będą polubownie. W razie braku polubownego rozstrzygnięcia, zostaną one poddane pod rozstrzygnięcie przez Sąd w miejscu wskazanym przez Gwaranta lub Dystrybutora (Sprzedawcę).

W sprawach nie ujętych warunkami gwarancji mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego

Reklamacja:

Reklamacje należy zgłaszać w formie elektronicznej na adres mailowy: info@fenbro.com

1. Zaleca się dołączenie dowodu zakupu (faktury), podanie przez Klienta w opisie reklamacji: (1) Identyfikacji Produktu (oznaczenie okna np. R+RU, wymiar okna, daty wystąpienia wady, wykonania zdjęć uszkodzeń/wady; (2) żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację (Imię, nazwisko, kontakt telefoniczny oraz mailowy).
2. Sprzedawca podejmie decyzje o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji, w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. Nieudzielenie odpowiedzi po 30 dniach, oznacza akceptację reklamacji przez Sprzedawcę.

POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

1. Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Sprzedawcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Sprzedawcy o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Sprzedawcę na papierze lub mailowo.

2. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta

będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym [Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

3. Klient będący Konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.

b. Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Klientem, a Sprzedawcą.

c. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

d. Klient może złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej ODR: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Platforma ODR stanowi także źródło informacji na temat form pozasądowego rozstrzygania sporów mogących powstać pomiędzy przedsiębiorcami i Konsumentami.

§9

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY - ZWROT TOWARU

1. Sprzedaż przez internet - reklamacja towaru spersonalizowanego

Towary spersonalizowane podlegają tym samym zasadom reklamacji, co każdy inny produkt. Natomiast personalizacja produktu może mieć znaczenie z punktu widzenia prawa odstąpienia od umowy, bowiem zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta towar spersonalizowany nie może zostać zwrócony w ramach odstąpienia od umowy. Przepis ten stanowi, że prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

2. W sklepie fenbro.pl / fenbro.com sprzedawane są wyłącznie produkty spersonalizowane

3. Klient może dokonać zwrotu wyłącznie gdy:

- Produkt zamówiony został dostarczony, uszkodzony (tzn. szyba lub rama jest pęknięta) i nie ma możliwości montażu. Zarysowania nie podlegają pod zwrot towaru, a wyłącznie reklamacji
- Produkt zamówiony przez Klienta, jest niezgodny z zamówieniem (różnica wymiarowe, produktowe, modelowe, towaru dostarczonego)
- Koszt Zwrotu w przypadku w/w okoliczności ponosi Sprzedawca
- Pieniądze za Produkty zwrócone przez Klienta, są zwracane w taki sam sposób, w jaki zostały przekazane do Sprzedawcy
- Wszystkie innego rodzaju przyczyny zwrotów (takie jak zmiana decyzji klienta, dotyczące wymiarów, kolorów oraz innych parametrów produktów), są na koszt Klienta (w tym organizacja transportu oraz jego opłacenie)

§10

POSTANOWIENIA OGÓLNE DOSTAWY ORAZ ZWROTU

- Podczas dostawy towaru klient jest odpowiedzialny za zweryfikowanie stanu towaru jak i jego zgodności z zamówieniem
- Zwrot towaru może odbyć się wyłącznie w chwili dostarczenia towaru , zgodnie z w/w kryteriami
- Po odebraniu towaru przez Klienta wszelkie roszczenia będą rozpatrywane na zasadach Reklamacji
- Wszelkie Niezgodności należy zgłosić natychmiast, bezpośrednio do Firmy Fenbro na adres info@fenbro.com lub dzwoniąc pod numer +48 571 310 485 (Identyfikując uszkodzone produkty, według zamówienia. Opisuując niezgodność oraz wykonując zdjęcia uszkodzeń)

§11

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Proszę o zapoznanie się z zakładką http://www.fenbro.pl/strona/polityka_prywatnosci

§12

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin obowiązuje od dnia 19.08.2019 r.
2. Umowy zawierane przez Sprzedawcę zawierane są w języku polskim.
3. Utwalenie, zabezpieczenie i udostępnienie istotnych postanowień zawieranej Umowy o Świadczenie Usług Droga Elektroniczną następuje poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres e-mail podany przez Klienta.
4. Utwalenie, zabezpieczenie, udostępnienie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień zawieranej Umowy Sprzedaży następuje poprzez przesłanie Klientowi wiadomości e-mail z potwierdzeniem złożonego Zamówienia oraz poprzez dołączenie do przesyłki zawierającej Produkt specyfikacji Zamówienia oraz dowodu zakupu. Treść Umowy Sprzedaży jest dodatkowo utrwalona i zabezpieczona w systemie informatycznym Sklepu Internetowego.
5. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu Cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 144, poz. 1204 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych do 24 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny z dnia 2 marca 2000 r. (Dz.U. 2000 nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U. 2002 nr 141, poz. 1176 ze zm.); dla Umów Sprzedaży zawartych od 25 grudnia 2014 roku z Klientami będącymi konsumentami - przepisy ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. 2014 r. poz. 827 ze zm.); oraz inne właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
6. Wybór prawa polskiego na podstawie niniejszego Regulaminu nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy pomiędzy Sprzedawcą a Konsumentem, na mocy prawa, które zgodnie z właściwymi regulacjami byłoby właściwe w przypadku braku wyboru.

Proszę o nie kopiowanie, dystrybuowanie, żadnej informacji w regulaminie jak i na stronie fenbro.pl

Please, do not copy, distribute or use the information in the Terms and website fenbro.pl / fenbro.com