

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG
I OBSŁUGI KLIENTA
W PRZEDSIĘBIORSTWIE
RODZINNYM IMPEROLL S.C.
obowiązujący od dnia 21.06.2019 roku

I Informacje ogólne

1. Regulamin dotyczy ogólnych warunków współpracy pomiędzy Sprzedawcą: P.R. Imperoll s.c. M.R. Schwabe z siedzibą przy ulicy Łąkowej 25,83-340 Sierakowice, NIP 589-17-96-605, wpisanym do ewidencji działalności gospodarczej przez Wójta Gminy Sierakowice w zakresie sprzedaży oferowanych towarów, a Kupującym: Klientami Detalicznymi lub Hurtowymi, oparty na obowiązujących przepisach prawa, w tym w szczególności na ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r., Kodeksu Cywilnego oraz ustawie z dnia 30 maja 2014 r., o prawach konsumenta.
2. Kontakt ze Sprzedawcą jest możliwy od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 poprzez:
 - pocztę elektroniczną: zamówienia@imperoll.pl, biuro@imperoll.pl
 - połączenie telefoniczne: +48 58 684 77 92, +48 58 684 77 93, +48 58 308 02 97 wew. 10, 11 – Dział Obsługi Klienta, wew. 13 – Dział Spedycji, wew. 21 – Księgowość.
3. Szczegółowy spis oferowanych produktów znajduje się na stronie internetowej w strefie Klienta oraz ofercie papierowej, dostępnej w siedzibie Sprzedawcy lub u przedstawiciela handlowego.
4. Podane ceny są cenami brutto, w walucie polskiej PLN. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen produktów znajdujących się w ofercie, wprowadzenia nowych towarów do oferty, usuwania produktów z oferty, bądź wprowadzania w niej zmian, jak również do zmiany Regulaminu. Zmiany te nie będą miały zastosowania do Zamówień złożonych przed ich wprowadzeniem.
5. Dostęp do niniejszego Regulaminu możliwy jest w każdym momencie na stronie głównej P.R. IMPEROLL s.c. M.R. Schwabe, pod adresem internetowym www.imperoll.pl.

II Określenia w regulaminie oznaczają

1. Sprzedawca – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą P.R. Imperoll S.C, wpisana do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki, NIP 589-17-96-605.
2. Klient – każdy podmiot dokonujący zakupów/zamówień w P.R. Imperoll s.c.
3. Regulamin – niniejszy regulamin P.R. Imperoll s.c. i każda jego zmiana lub aktualizacja.
4. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, składane za pomocą Formularza Zamówienia (Druku Zamówienia), zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy Kupna Produktu lub Produktów Sprzedawcy.
5. Formularz zamówienia – formularz dostępny na stronie internetowej www.imperoll.pl, umożliwiający złożenie Zamówienia oraz określający warunki Umowy Kupna, w tym sposób dostawy i płatności.
6. Produkt – dostępna rzecz ruchoma, której opis jest dostępny przy każdym z prezentowanych produktów, będąca przedmiotem Umowy Sprzedaży między Klientem a Sprzedawcą.

7. Umowa sprzedaży –umowa sprzedaży Produktów w rozumieniu Kodeksu Cywilnego, zawarta między Sprzedawcą a Klientem.

8. Kodeks Cywilny – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. Nr 16, poz. 93 ze zm.)

9. Ustawa o prawach konsumenta – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, Nr 827).

10. Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

III Właściwości produktów oferowanych przez P.R. Imperoll S.C.

1. Katalogi, wzorniki i próbki są do dyspozycji Klientów w Dziale Obsługi Klienta Sprzedawcy.

2. Katalogi dla Klientów Hurtowych, które umożliwiają prezentację i sprzedaż produktów Klientom indywidualnym, są odpłatne. Wpłata jest jednorazowa, a wartość kompletu katalogów jest ustalana indywidualnie z Klientem Hurtowym.

3. W komplecie Cenników znajdują się: Cennik Żaluzji Plisowanych – 1, Cennik Rolet z tkaniną tradycyjną – 2, Cennik Rolet z tkaniną Dzień i Noc – 3, Cennik Żaluzji – 4, Cennik Moskitier – 5, Cennik Rolet typu Screen – 6.

4. W każdym Cenniku jest umieszczony produkt oferowany przez Sprzedawcę z dokładnym opisem systemu, sposobu pomiaru okna i montażu osłony okiennej.

5. Cenniki zawierają informacje o możliwych maksymalnych wysokościach i szerokościach tkanin, które są używane w danych systemach.

6. Ograniczenia danego systemu lub tkaniny oraz uwagi ich dotyczące są wyszczególnione pod opisem produktu.

7. Dopuszczalne są rozbieżności w kolorach tkanin oraz różnice w kolorze kaset i prowadnic ze względu na różne serie na etapach produkcji.

8. Każdy produkt montowany na skrzydle okna (inwazyjnie lub bezinwazyjnie) ogranicza możliwość otwierania skrzydła okna, a uszkodzeniu może ulec ściana, na której znajduje się okno lub osłona okienna.

9. Tkaniny, użyte do produkcji rolet, mają prawo do nagrzewania się w mniejszym lub większym stopniu, w zależności od stopnia nasłonecznienia miejsca, w którym się znajdują.

10. Do każdej oferowanej żaluzji plisowanej dołączona jest instrukcja obsługi/użytkowania.

11. Wysokości łańcuszków/koralików w systemach Wolnowiszących i Mini użytych do sterowania osłoną okienną spełniają normy Unii Europejskiej.

12. W Cennikach określone są największe możliwe rozmiary, przy zastosowaniu których systemy spełniają swoje funkcje prawidłowo. W systemach o większych rozmiarach może dojść do niepożądanych zachowań tkaniny, kasety, rurki lub profili.

Osłony okienne o wymiarach większych niż zalecane narażone są na:

- wyginanie się belek ruchomych i stałych,
- nierówną pracę prawego i lewego boku,
- odchylenie się belek ruchomych i stałych,
- opadanie i nierówne układanie się tkaniny,

– falowanie tkaniny.

13. W przypadku montażu żaluzji plisowanej w świetle szyby występuje prześwit pomiędzy plisą, a uszczelką szyby.

14. Z uwagi na bardzo wysoką izolację termiczną tkanin typu BO (Montreal i Palma) nie zaleca się ich wykorzystywania w przypadku montażu w świetle szyby. Informacja nie dotyczy systemów stosowanych w oknach dachowych.

15. W systemach Prestige PCV oraz Prestige ALU tkaniny z serii Termo nie mogą być stosowane. Ewentualne zamówienia wykonane/sprzedane zostaną na odpowiedzialność Klienta.

16. Nie stosujemy systemów Prestige PCV oraz Prestige ALU w oknach 3-szybowych.

IV Składanie zamówień na produkty oferowane przez Imperoll s.c.

1. Zamówienia należy składać tylko i wyłącznie na drukach zamówień, lub za pomocą panelu hurtowego P.R. Imperoll s.c.

2. Wszystkie druki zamówień są dostępne do pobrania na stronie internetowej Sprzedawcy www.imperoll.pl.

3. Przy składaniu zamówienia należy zwrócić uwagę na jego kompletność, do prawidłowego przebiegu zamówienia, produkcji i sprzedaży potrzebne są wszystkie wymiary oraz dane wymagane na druku zamówienia..

4. Po otrzymaniu niekompletnego zamówienia przez Sprzedawcę, Sprzedawca zobowiązany jest do wysłania wiadomości mailowej z informacją o jego niekompletności. Sprzedawca nie ma obowiązku kontaktować się telefonicznie.

5. Zamówienia należy składać drogą mailową pod adresem: zamowienia@imperoll.pl lub faksem: +48 58 684 77 93, +48 58 684 77 92, +48 58 30802 97 – wew.14.

6. Zamówienia składane drogą telefoniczną nie będą przyjmowane.

7. Złożenie zamówienia jest jednoznaczne z akceptacją Regulaminu firmy P.R. Imperoll s.c.

V Czas realizacji zamówień

1. Zamówienia realizowane są w terminie od 5 do 10 dni roboczych od dnia złożenia. Czas realizacji zamówień zależy od wybranego systemu i rodzaju osłony okiennej.

2. Dzień złożenia zamówienia jest dniem zerowym.

3. Zamówienia można anulować i korygować tylko w dniu zerowym – w dniu nadesłania zamówienia.

4. Termin realizacji zamówienia może nieznacznie się wydłużyć z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy. O tym fakcie Klient zostanie niezwłocznie poinformowany. Sprzedawca zaproponuje inny termin realizacji zamówienia. Jeżeli Klient nie zaakceptuje nowego terminu realizacji zamówienia, wówczas zamówienie traktuje się jako niebyłe, a żadna ze stron nie podnosi odpowiedzialności z tytułu braku realizacji zamówienia.

5. Zamówienia przysłane w tym samym dniu do godziny 15.30 będą realizowane razem, w tym samym czasie.
6. Zamówienia przysłane w różne dni nie będą realizowane jednocześnie.
7. Klienci dokonują przedpłat na podstawie wysyłanych drogą elektroniczną faktur Pro Forma.
8. Zamówienia Klientów, którzy jako formę płatności stosują przedpłatę, będą realizowane od momentu zaksięgowania danej kwoty na koncie bankowym Sprzedawcy lub otrzymania przez Sprzedawcę potwierdzenia wykonania przelewu.

VI Wysyłka zrealizowanych zamówień

1. Sprzedawca wysyła zamówienia w paczkach kartonowych za pośrednictwem firmy kurierskiej UPS lub DPD.
2. Czas dostawy za pośrednictwem firmy kurierskiej na terenie Polski wynosić będzie 2 dni robocze od dnia przyjęcia zamówienia przez podmiot świadczący usługi kurierskie.
3. W przypadku, gdy siedziba / miejsce zamieszkania Klienta znajduje się poza granicami Polski, Sprzedawca (po potwierdzeniu przyjęcia zamówienia) informuje Klienta o wysokości opłat należnych za dostarczenie zamówionych Towarów oraz wysyła mu fakturę Pro Forma, na podstawie której Klient dokonuje płatności. Po wpłynięciu należnych opłat Sprzedawca dostarcza Klientowi zamówione Towary w sposób wskazany na zamówieniu, przy czym określone w ust. 2 terminy dostarczenia zamówionych Towarów mogą ulec wydłużeniu, nie więcej jednak niż 14 dni roboczych w stosunku do terminów pierwotnych.
4. Po otrzymaniu przesyłki Klient powinien sprawdzić, czy nie ma ona uszkodzeń zewnętrznych, np. zerwanej folii, przerwanego kartonu, przerwanej taśmy pakowej z logiem P.R. Imperoll s.c. lub przyklejonej innej taśmy.
5. W przypadku uszkodzeń paczki/przesyłki należy od razu powiadomić osobę dostarczającą (kuriera) o chęci zgłoszenia reklamacji oraz powiadomić Dział Spedycji Sprzedawcy: +48 58 684 77 92 wew. 13. Dodatkowo należy zatrzymać zniszczone opakowanie zewnętrzne oraz wykonać zdjęcia opakowaniu/przesyłce.
6. W przypadku opóźnień w dostarczeniu przesyłki przez firmę kurierską Klient ma prawo do bezpośredniego kontaktu z pośrednikiem.
7. W wyniku nieodebrania przesyłki przez Klienta i naliczenia dodatkowych kosztów przez pośrednika (firmę kurierską) Sprzedawca obciąży nimi Klienta.
8. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług świadczonych przez pośrednika (firmę kurierską).

VII Ceny oraz opłaty należne za dostarczenie zamówionych produktów

1. W momencie złożenia zamówienia przez Klienta obowiązuje cena widniejąca w aktualnym cenniku. Podana cena jest ceną brutto i obejmuje podatek od towarów i usług w stawce obowiązującej w chwili składania zamówienia.

VIII Gwarancja

Zgodnie z art. 577. oraz art. 577¹. Kodeksu cywilnego; mówiącym o gwarancji przy sprzedaży, oraz formułowaniu oświadczenia gwarancyjnego:

1. Karta gwarancyjna na produkty oferowane przez Sprzedawcę dostępna jest na stronie internetowej www.imperoll.pl w zakładce do pobrania.

2. Sprzedawca udziela dwuletniej gwarancji na produkty dla Klientów Detalicznych oraz rocznej dla Klientów Hurtowych/Pośredników. Okres gwarancji trwa od daty zakupu.

3. Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych i wywołanych nimi wad,
- uszkodzeń wynikających z niewłaściwego montażu, zmian lub napraw produktu dokonanych przez osoby nieuprawnione przez Sprzedawcę,
- uszkodzeń powstałych w związku z użyciem części zamiennych lub akcesoriów innych, niż stosowane przez Producenta/Sprzedawcę,
- uszkodzeń powstałych w następstwie niezgodnej z przeznaczeniem eksploatacji produktu,
- uszkodzeń wynikających z niewłaściwego czyszczenia produktu,
- zmian w kolorze materiału powstałych w wyniku działania czynników atmosferycznych,
- napraw, wynikających z błędów powstałych na skutek źle podanych danych do zamówienia (pomiary okna, pomiary szyby, wymiary całkowite osłon okiennych itp.) przez Klienta.

4. Na produkty, które w Cennikach są oznaczone jako możliwe do wyprodukowania, lecz na odpowiedzialność Klienta, gwarancja nie jest udzielana, gdyż wykonywane są one tylko na odpowiedzialność Klienta.

IX Zwroty

1. Klient ma prawo do odwołania zamówienia lub wprowadzenia zmian w zamówieniu tylko w dniu zerowym tj. w dniu nadesłania pierwotnego zamówienia.

2. Sprzedawca nie przyjmuje rezygnacji z zamówienia w dniu późniejszym niż zerowym.

3. Sprzedawca nie przyjmuje zwrotów wyprodukowanych produktów, ze względu na wykonywane towary na wymiar podane przez Klienta. Wszystkie oferowane produkty przez Imperoll s.c. są spersonalizowane.

4. W przypadku zakupu gotowego produktu, który nie jest wykonany na zamówienie indywidualne pod wymiar prawo do odstąpienia od umowy, przysługuje konsumentowi, jeżeli zawiera umowę na odległość tj., poza siedzibą Sprzedawcy w terminie 14 dni, liczonego od dnia dostarczenia zamówienia.

X Reklamacje

1. Reklamację należy składać w formie pisemnej, tylko na protokole reklamacyjnym, który jest dostępny na stronie internetowej www.imperoll.pl w zakładce do pobrania.

2. Protokół reklamacyjny należy szczegółowo uzupełnić oraz opisać zaistniałe wady.

3. Reklamacje składane na innym druku reklamacyjnym nie będą uwzględniane ani rozpatrywane.

4. Prawidłowo wypełniony protokół reklamacyjny należy złożyć w siedzibie P.R. Imperoll s.c. lub nadesłać drogą elektroniczną na adres mailowy reklamacje@imperoll.pl.

5. Do składanego protokołu reklamacyjnego należy dołączyć zdjęcia całego reklamowanego produktu i jego wad.

6. Warunkiem przyjęcia zgłoszenia reklamacji jest dostarczenie protokołu reklamacyjnego, zdjęć oraz samego produktu do siedziby firmy P.R. Imperoll s.c., ulica Łąkowa 25, 83-340 Sierakowice.

7. Sprzedawca, na prośbę Klienta, może pomóc Klientowi dostarczyć towar do siedziby firmy.

8. W przypadku zasadności reklamacji koszt transportu towaru ponosi Sprzedawca, natomiast w przypadku bezzasadności zgłoszenia koszt transportu do Sprzedawcy oraz powtórny transport do Klienta pokrywa zgłaszający.

9. Zgłoszenia reklamacyjne i reklamacje zostaną rozpatrzone w ciągu 30 dni od dnia dostarczenia protokołu i towaru do Sprzedawcy. Jeżeli reklamowany towar zostanie dostarczony do siedziby firmy w terminie późniejszym, niż protokół reklamacyjny, termin jest liczony od dnia odbioru towaru przez Sprzedawcę.

10. Zgłoszenia reklamacyjne/reklamacje, dotyczące zakupionych produktów na odpowiedzialność Klienta wg. Informacji umieszczonej w Cennikach, nie będą rozpatrywane.

11. Do każdego zgłoszenia reklamacyjnego wydawana jest decyzja dotycząca zasadności reklamacji.

12. Decyzje dotyczące reklamacji wydawane są przez Specjalistę ds. Reklamacji w firmie P.R. Imperoll s.c.

XI Postanowienie końcowe

1. O ile przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego nie stanowią inaczej, wszelkie spory dotyczące umów zawartych na podstawie Regulaminu pomiędzy Sprzedawcą a Klientem, rozstrzygają sądy powszechne właściwe dla siedziby Sprzedawcy.

2. Regulamin dostępny jest w wersji elektronicznej na stronie internetowej Sprzedawcy.

3. P.R. Imperoll s.c. zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian i aktualizacji w Regulaminie..