Procedura reklamacyjna

1. Zgłoszenie reklamacji

1.1 Reklamacja musi zostać złożona przez klienta na piśmie poprze formularz reklamacyjny dostępny na stronie internetowej https://trident-boats.com/zasady-reklamacji/

1.2 W przypadku zgłoszenia reklamacji, klient jest zobowiązany do złożenia prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej producenta. Formularz reklamacyjny musi być kompletny, w tym zawierać szczegółowy opis wady oraz dokumentację zdjęciową ilustrującą zgłaszaną wadę łodzi.

1.3 Producent zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów lub uzupełnień w przypadku brakujących informacji, niejasności lub niedokładnego opisu wady. Klient zobowiązany jest dostarczyć wymagane uzupełnienia w terminie wyznaczonym przez producenta.

1.4 Do rozpatrzenia reklamacji będą przyjmowane wyłącznie kompletne formularze reklamacyjne, zgodnie z powyższymi wymogami. Wnioski niekompletne lub złożone niezgodnie z procedurą nie będą rozpatrywane do czasu ich uzupełnienia.

1.5. Zgłoszenie reklamacji może zostać przesłane za pomocą:

- poczty elektronicznej na adres info@trident-boats.com.
- tradycyjnej poczty na adres: Trident Boats Sp. z o.o. ul. Królowej Korony Polskiej 25/13/2; 70-486 Szczecin
- osobiście w siedzibie producenta jw.

2. Zakres procedury reklamacyjnej

2.1 Procedura reklamacyjna dotyczy okresu gwarancyjnego, czyli:

- 24 miesiące od daty zakupu dla klientów indywidualnych.
- 12 miesięcy w przypadku łodzi nabywanych z zamiarem dalszej odsprzedaży do wypożyczalni lub innego komercyjnego użytkowania.

2.2 Procedura reklamacyjna dotyczy następujących elementów:

- laminat: (pęknięcia, uszkodzenia strukturalne, nieszczelności)
- żelkot: (rysy, odpryski, uszkodzenia materiałowe)
- konstrukcja: (wady konstrukcyjne, wady spawów, źle zamontowane elementy)
- elementy wyposażenia: (uszkodzenia systemów elektrycznych, problemy z systemami hydraulicznymi, uszkodzenia osprzętu)
- instalacje i wyposażenie dodatkowe: (echosondy, radia, nawigacje, instalacje wodne, instalacje paliwowe)
- wady materiałów w kabinach (np. tapicerka, meble).

2.3 Wyjątki i ograniczenia

Reklamacja może zostać rozpatrzona negatywnie w przypadkach gdy:

- dokonano zmian w łodzi bez wcześniejszej zgody producenta,
- zamontowano dodatkowe elementy wyposażenia na prośbę klienta, które zostały dostarczone przez niego,
- łódź była niewłaściwie użytkowana,
- wystąpiły zaniedbania w serwisowaniu i konserwacji,
- wystąpiły inne okoliczności, które nie są objęte gwarancją.

Dokumentem precyzującym wszelkie wątpliwości dotyczące warunków reklamacji oraz gwarancji jest instrukcja obsługi łodzi. Zawiera ona szczegółowe informacje dotyczące zasad użytkowania, konserwacji oraz warunków gwarancyjnych, które są kluczowe dla prawidłowego korzystania z łodzi.

3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia

3.1 Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego, producent w ciągu 7 dni roboczych prześle do klienta potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do rozpatrzenia. W potwierdzeniu tym znajdą się informacje o tym, czy zgłoszenie zostało wstępnie zakwalifikowane do dalszej analizy oraz, jeśli to konieczne, prośba o dostarczenie brakujących dokumentów lub dodatkowych informacji potrzebnych do pełnej weryfikacji reklamacji.

3.2 Potwierdzenie zostanie wysłane za pośrednictwem e-maila lub telefonicznie, wraz z nadanym numerem reklamacji.

4 Weryfikacja zgłoszenia reklamacyjnego

4.1 Po otrzymaniu kompletnego formularza reklamacyjnego, producent przystępuje do weryfikacji zgłoszenia. Proces ten obejmuje analizę zgłoszonej wady, załączonych zdjęć oraz innych dostarczonych informacji.

4.2 Producent zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z klientem w celu uzyskania dodatkowych wyjaśnień, dokumentów lub materiałów, jeśli będzie to niezbędne do pełnej weryfikacji zgłoszenia.

4.3 W przypadku konieczności przeprowadzenia inspekcji łodzi przez przedstawiciela producenta, klient zostanie poinformowany o konieczności dostarczenia łodzi do wskazanego przez producenta punktu serwisowego lub autoryzowanego serwisu. Transport łodzi do miejsca inspekcji oraz wszelkie związane z tym koszty ponosi klient.

Jeżeli w trakcie weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego okaże się, że zgłoszona usterka lub wada wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego, niewłaściwego użytkowania, zaniedbań serwisowych i konserwacyjnych lub innych przyczyn nieobjętych gwarancją, a nie leżących po stronie producenta, producent zastrzega sobie prawo do odmowy uznania reklamacji. W takim przypadku producent wystawi klientowi fakturę za przeprowadzone badanie diagnostyczne, a wszelkie koszty związane z tą usługą ponosi klient. Koszt diagnostyki zostanie naliczony zgodnie z rynkową wartością usług o podobnym charakterze na dzień wykonania diagnozy.

5. Rozpatrzenie reklamacji

5.1 Po zakończeniu weryfikacji zgłoszenia, producent podejmie decyzję o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji w ciągu 30 dni roboczych od momentu przyjęcia pełnej dokumentacji reklamacyjnej.

5.2 Producent zastrzega sobie prawo do przedłużenia procedury reklamacyjnej poza standardowy okres 30 dni roboczych w uzasadnionych przypadkach, takich jak wystąpienie nieprzewidzianych trudności. W takim przypadku producent poinformuje klienta na piśmie o nowym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia.

5.3 W przypadku, gdy reklamacja dotyczy elementów dostarczanych przez zewnętrznych dostawców (np. systemów elektronicznych, takich jak radio, echosonda czy inne urządzenia), producent łodzi nie odpowiada za terminy rozpatrzenia ich reklamacji. W takim przypadku czas rozpatrzenia reklamacji zależy od procedur reklamacyjnych dostawców zewnętrznych, na które producent łodzi nie ma wpływu. Producent zobowiązuje się jednak do dołożenia wszelkich starań w celu jak najszybszego rozwiązania problemu we współpracy z zewnętrznymi dostawcami.

5.4 Reklamacje dotyczące silnika

W przypadku zgłoszenia reklamacji dotyczącej silnika łodzi, klient zobowiązany jest do udania się do autoryzowanego serwisu, który jest uprawniony do przeprowadzania diagnostyki i naprawy silników. Klient powinien postępować zgodnie z zasadami i regulaminem gwarancji producenta silnika.

6. Uznanie reklamacji

Po dokonaniu weryfikacji zgłoszenia reklamacyjnego, producent niezwłocznie poinformuje klienta o decyzji dotyczącej uznania reklamacji. W przypadku uznania reklamacji, producent szczegółowo przedstawi klientowi możliwe rozwiązania, które mogą obejmować:

- naprawę wadliwej łodzi lub jej elementów,
- wymianę wadliwego elementu na nowy,
- inny sposób rozwiązania problemu.

Informacja o uznaniu reklamacji oraz przedstawione rozwiązania zostaną przesłane do klienta w formie pisemnej lub elektronicznej. Producent zobowiązuje się do wyjaśnienia wszelkich aspektów proponowanych działań oraz do określenia przewidywanego czasu ich realizacji.

Klient ma prawo do zadawania pytań oraz zgłaszania uwag dotyczących proponowanych rozwiązań, a producent zobowiązuje się do udzielenia pełnych informacji i pomocy w dalszym procesie reklamacyjnym.

7. Terminy realizacji po uznaniu reklamacji

Po uznaniu reklamacji, producent niezwłocznie poinformuje klienta o przewidywanym terminie realizacji działań naprawczych lub wymiany wadliwych elementów. Producent

podejmie działania zgodnie z ustalonym harmonogramem, dążąc do zrealizowania wszelkich prac w najbliższym możliwym terminie.

Naprawy będą realizowane w miejscu wskazanym przez producenta. Klient ponosi odpowiedzialność za transport łodzi do tego punktu, a producent nie pokrywa kosztów związanych z tym przewozem. Takimi miejscami mogą być na przykład:

- autoryzowane serwisy,
- siedziba producenta,
- inne, wskazane przez producenta

W przypadku wystąpienia okoliczności mogących wpłynąć na wydłużenie czasu realizacji, producent zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania klienta o zaistniałej sytuacji oraz o nowych terminach zakończenia prac.

8. Odrzucenie reklamacji

W przypadku, gdy reklamacja zostanie odrzucona, producent zobowiązuje się do poinformowania klienta o przyczynach takiej decyzji. Klient otrzyma pisemne lub elektroniczne uzasadnienie odrzucenia reklamacji, które może obejmować:

- stwierdzenie, że zgłoszona wada nie jest objęta gwarancją,
- wskazanie na niezgodność z warunkami użytkowania,
- informację o niewłaściwej dokumentacji lub brakach w formularzu reklamacyjnym,
- wyjaśnienie, że wada wynika z normalnego zużycia eksploatacyjnego.

Producent dołoży wszelkich starań, aby decyzja o odrzuceniu reklamacji była klarowna i uzasadniona. Klient ma prawo do zadawania pytań oraz wyjaśnienia wątpliwości związanych z odmową uznania reklamacji.

W przypadku odrzucenia reklamacji, producent może również zaproponować dalsze kroki, takie jak możliwość wykonania diagnostyki w autoryzowanym serwisie, co będzie wiązało się z kosztami, które ponosi klient.

9. Procedura odwoławcza

Klient, który nie zgadza się z decyzją producenta w sprawie odrzucenia reklamacji, ma prawo do zgłoszenia odwołania. Odwołanie należy złożyć na piśmie lub w formie elektronicznej w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o odrzuceniu reklamacji.

W odwołaniu należy zawrzeć:

- imię i nazwisko klienta oraz dane kontaktowe.
- numer zgłoszenia reklamacyjnego.
- krótkie uzasadnienie odwołania, w którym klient może wskazać, dlaczego nie zgadza się z decyzją.

9.1 Rozpatrzenie odwołania: Producent zobowiązuje się do rozpatrzenia odwołania w terminie 14 dni roboczych od daty jego złożenia. W tym czasie producent może skontaktować się z klientem w celu uzyskania dodatkowych informacji lub wyjaśnień.

9.2 Decyzja o odwołaniu: Po rozpatrzeniu odwołania producent poinformuje klienta o podjętej decyzji. Decyzja ta będzie ostateczna i zostanie przesłana klientowi w formie pisemnej lub elektronicznej.

9.3 Koszty ekspertyz: Jeżeli rozpatrzenie odwołania będzie wiązało się z koniecznością wykonania dodatkowych ekspertyz lub analiz, wszelkie związane z tym koszty ponosi klient.

9.4 Możliwości dalszych działań: W przypadku dalszego niezadowolenia z decyzji producenta, klient ma prawo do złożenia skargi do odpowiednich organów ochrony konsumentów.

10. Wyłączenia odpowiedzialności

10.1 Producent nie ponosi odpowiedzialności za wady wynikające z:

- nieprawidłowego użytkowania łodzi (w tym zaniedbania, niewłaściwej konserwacji),
- samodzielnych napraw przeprowadzonych przez klienta lub osoby trzecie,
- wypadków losowych, uszkodzeń mechanicznych lub użytkowania niezgodnego z instrukcją.

10.2 Koszty napraw zleconych bez powiadomienia producenta

- Producent nie ponosi odpowiedzialności za koszty napraw, wymiany części ani zakupu nowych elementów związanych z reklamacją, które nie zostały rozpatrzone przez producenta i zlecone bez jej uprzedniego powiadomienia.
- Klient nie może samodzielnie zlecać napraw podmiotom zewnętrznym bez wcześniejszego poinformowania producenta i uzyskania jego zgody.
- Koszty napraw zleconych poza procedurą reklamacyjną nie będą uznawane i nie zostaną zwrócone przez producenta.

11. Postanowienia końcowe

11.1 Procedura reklamacyjna podlega postanowieniom obowiązującego prawa w zakresie ochrony konsumentów oraz gwarancji.

11.2 Wszelkie spory związane z reklamacją będą rozstrzygane w drodze negocjacji, a w przypadku braku porozumienia, przez sąd właściwy dla siedziby producenta.

11.3 Producent zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w procedurze reklamacyjnej. Wszelkie zmiany będą publikowane na stronie internetowej producenta, a klienci nie będą osobno informowani o tych modyfikacjach.