

PROCEDURA REKLAMACYJNA I WARUNKI OGRANICZONEJ GWARANCJI NRF

1. Niniejsza Procedura ma zastosowanie do obsługi reklamacji Klientów dotyczących wadliwych części NRF (Roszczenia Gwarancyjne).
2. Klientami uprawnionymi do złożenia Roszczenia Gwarancyjnego są profesjonalni dostawcy usług naprawy i konserwacji pojazdów silnikowych, którzy: **a)** zakupili część NRF bezpośrednio od dowolnej spółki z Grupy NRF lub od dowolnego dystrybutora części NRF oraz **b)** zamontowali ją w pojeździe silnikowym w ramach prowadzonej przez siebie zarejestrowanej działalności gospodarczej.
3. Ograniczona Gwarancja obejmuje wyłącznie uszkodzenia części NRF wynikające z ukrytych wad materiałowych lub wad spowodowanych wadliwą technologią wytwarzania, bądź wad fizycznych części NRF powstałych w procesie produkcji.
4. Ograniczona Gwarancja zostaje udzielona na okres 36 miesięcy od daty montażu części NRF w pojeździe silnikowym.
5. Ograniczona Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zmniejsza uprawnień Klientów wynikających z niezgodności towaru z umową.
6. Klienci ponoszą wyłączną odpowiedzialność za obsługę roszczeń konsumenckich związanych ze sprzedażą części NRF zgodnie z lokalnymi przepisami o ochronie konsumentów. Klienci nie będą opierać ani uzasadniać odrzucenia roszczeń konsumenckich powoływaniem się na niemożność lub brak otrzymania zwrotu kosztów od NRF. Procedura nie wpływa niekorzystnie na prawa konsumenta.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZGŁOSZENIA OGRANICZONEJ GWARANCJI

1. W przypadku reklamacji użytkownika końcowego dotyczącej wadliwej części NRF złożonej u Klienta, Klient może zgłosić Roszczenie Gwarancyjne w następujący sposób.
2. Roszczenie Gwarancyjne składa Klient, który zakupił część NRF:
 - bezpośrednio od spółki z Grupy NRF – do NRF drogą elektroniczną wraz z prawidłowo i w pełni wypełnionym Formularzem Reklamacyjnym,
 - od dowolnego dystrybutora Części NRF (innego niż spółka z Grupy NRF) – do tego dystrybutora drogą elektroniczną wraz z prawidłowo i w pełni wypełnionym Formularzem Reklamacyjnym.
3. Formularz Reklamacyjny musi zawierać następujące informacje:
 - a) Numer części NRF (zgodny z dowodem zakupu),
 - b) Oryginalny dowód zakupu, fakturę lub paragon potwierdzający montaż (powiązujący część z konkretnym numerem VIN pojazdu),
 - c) Szczegółowy opis wady, który może pomóc w ustaleniu przyczyny (zdjęcia z odczytami diagnostycznymi, kody błędów diagnostyki komputerowej itp.),
 - d) Numer VIN pojazdu, w którym część została zamontowana,
 - e) Markę, model, silnik oraz rodzaj napędu pojazdu,
 - f) Datę i przebieg w momencie montażu,
 - g) Datę i przebieg w momencie demontażu.
4. W przypadku Roszczeń Gwarancyjnych dotyczących części NRF diagnozowanych za pomocą komputera lub innego urządzenia, w Formularzu Reklamacyjnym musi zostać zawarty kod błędu z urządzenia diagnostycznego potwierdzający nieprawidłowe działanie.

5. Brak dostarczenia prawidłowo i w pełni wypełnionego Formularza Reklamacyjnego skutkować będzie odrzuceniem Roszczenia Gwarancyjnego.
6. W przypadku przesłania niekompletnego Formularza Reklamacyjnego, Klient zostanie o tym powiadomiony i będzie miał 14 dni na dostarczenie brakujących informacji lub wymaganych dokumentów.
7. Część NRF przekazana w ramach Roszczenia Gwarancyjnego musi być kompletna, włączając w to wszystkie akcesoria, z którymi została zakupiona, oraz musi posiadać nienaruszone wszelkie oznaczenia i numery seryjne (jeśli zostały one pierwotnie naniesione przez producenta).

Niedopełnienie formalności związanych z Roszczeniem Gwarancyjnym w ciągu 14 dni skutkować będzie jego odrzuceniem.

WYJĄTKI

Ograniczona Gwarancja nie obejmuje, a w niektórych przypadkach powoduje unieważnienie gwarancji na:

- a) Części NRF zużyte w wyniku naturalnego zużycia eksploatacyjnego,
- b) Wady spowodowane przedostaniem się do produktu ciał obcych lub substancji innych niż płyny przeznaczone do danego układu,
- c) Uszkodzenia spowodowane niewłaściwym przechowywaniem lub użyciem nieprawidłowych materiałów eksploatacyjnych,
- d) Uszkodzenia wynikające z siły wyższej lub zdarzeń losowych (np. pożary, powodzie, kradzieże, uderzenia pioruna, zwarcia elektryczne, kolizje i wypadki drogowe),
- e) Zarysowania i uszkodzenia mechaniczne oraz inne wady nimi spowodowane (zazwyczaj wynikające z niewłaściwego montażu),
- f) Wady spowodowane zaniedbaniem lub brakiem właściwej konserwacji, zgodnie z definicją producenta części NRF lub producenta pojazdu,
- g) Dodatkowe koszty związane z wadą, takie jak zakwaterowanie, wynajem pojazdu zastępczego, koszty podróży, utrata dochodów oraz inne straty materialne lub niematerialne,
- h) Części NRF, które zostały zmodyfikowane, naprawione we własnym zakresie, zmienione konstrukcyjnie lub zamontowane przez osoby nieuprawnione.

Ograniczona Gwarancja nie ma również zastosowania w przypadkach uszkodzeń mechanicznych.

Montaż Części NRF niezgodnie z ich przeznaczeniem lub specyfikacją (np. w niekompatybilnym pojeździe lub w niewłaściwy sposób) powoduje unieważnienie Ograniczonej Gwarancji.

REALIZACJA OGRANICZONEJ GWARANCJI

1. NRF dokona oceny Roszczenia Gwarancyjnego w terminie 30 dni od daty złożenia kompletnego Formularza Reklamacyjnego i powiadomi Klienta o swojej decyzji.
2. Klient ma prawo odwołać się od decyzji negatywnej drogą elektroniczną w terminie 14 dni od otrzymania decyzji NRF dotyczącej Roszczenia Gwarancyjnego.