

Załącznik nr 1 do Regulaminu – Informacja na temat warunków rękojmi i gwarancji na produkty oferowane przez Lumag Sp. z o.o. oraz warunków ich magazynowania

1. Zgłoszenie reklamacji jakościowej przez klienta.

- a. Klient zobowiązany jest do wypełnienia protokołu reklamacyjnego Lumag (zał. 1, część I) i przesłanie go do Lumag razem z reklamowanymi produktami.
- b. Warunkiem formalnym do przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego jest przesłanie prawidłowo wypełnionego protokołu reklamacyjnego klienta (zał. 1).
- c. Jeśli żądanie reklamującego dotyczy oprócz kosztów związanych z zakupionymi produktami Lumag również kosztów dodatkowych, koszty te muszą być w sposób wyraźny zawarte w zgłoszeniu reklamacyjnym.
- d. Dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji konieczne jest przekazanie przez klienta wraz dokumentami reklamowanych wyrobów do oceny. Wymagane jest przedłożenie przez klienta pełnych kompletów reklamowanych wyrobów.
- e. Jeśli reklamacja dotyczy większej partii wyrobów, w uzasadnionych przypadkach Lumag może zgodzić się na przesłanie do oceny wybranych kompletów wyrobów.
- f. W uzasadnionych przypadkach Lumag może odstąpić od wymogu przesłania przez klienta reklamowanych wyrobów do oceny. Dotyczy to np. sytuacji, gdy zwrot towaru nie jest możliwy ze względów prawnych bądź dodatkowych lub koszt przesyłki jest wyższy niż wartość reklamowanych produktów i ewentualnych roszczeń. W takich sytuacjach, jeśli to możliwe, reklamacja może zostać rozpatrzona na podstawie informacji i zdjęć reklamowanych wyrobów dostarczonych przez klienta.

2. Zgłoszenie reklamacji ilościowej przez klienta.

- a. Klient zobowiązany jest do wypełnienia formularza Lumag (zał. 2) dla niezgodności w ilościach w dostawie i przesłania go do Działu Sprzedaży Lumag w terminie 14 dni od daty otrzymania towaru. W szczególnych przypadkach akceptujemy wypełniony protokół reklamacyjny klienta, jeśli zawiera wszystkie wymagane informacje potrzebne do prawidłowej oceny reklamacji ilościowej.

3. Procedura rozpatrzenia reklamacji przez Lumag.

- a. Każda reklamacja klienta rozpatrywana jest indywidualnie, na podstawie informacji od klienta i oceny reklamowanych wyrobów.
- b. Jeśli klient przekazał do Lumag wypełniony prawidłowo protokół reklamacyjny i reklamowane wyroby, rozpatrzenie reklamacji i odpowiedź do klienta przygotowywana jest w terminie do 14 dni od momentu wpłynięcia reklamacji do Lumag.
- c. Jeśli rozpatrzenie reklamacji nie jest możliwe w wyznaczonym terminie ze względu na brak wymaganych danych od klienta, termin 14 dni jest liczony od momentu uzupełnienia brakujących informacji przez reklamującego.

4. Okresy gwarancyjne na wyroby Lumag.

- a. Lumag udziela gwarancji na swoje wyroby na okres 36 miesięcy od daty dostarczenia produktów do Klienta.
- b. Okładziny i klocki hamulcowe są materiałami eksploatacyjnymi i Lumag nie udziela gwarancji uzyskania konkretnego przebiegu. Decydujący wpływ na uzyskane przebiegi ma stan techniczny elementów układu hamulcowego, warunki eksploatacji pojazdu, sposób jazdy kierowcy.

5. Warunki magazynowania.

Prawidłowo przechowywane materiały cierne i inne produkty oferowane przez Lumag nie tracą swoich właściwości użytkowych pod wpływem czasu i nie określa się dla nich okresu przydatności do użycia. Konieczne jest jednak zapewnienie odpowiednich, monitorowanych warunków środowiskowych magazynowania:

- Wilgotność w magazynie musi wynosić między 20% a 70%.
- Temperatura w magazynie musi wynosić między 10-35 °C.

Produkty muszą być przechowywane w pomieszczeniach zamkniętych typu magazyn, w oryginalnych, zamkniętych opakowaniach jednostkowych i być zabezpieczone przed uszkodzeniem, zalaniem, zniszczeniem i zabrudzeniem. Opakowania zbiorcze nie mogą być piętrowane.