

**Art. 1. Informacje wstępne**

- 1.1. Polcar PPH zgodnie z zakresem swojej działalności prowadzi wyłącznie sprzedaż hurtową (nie prowadzi sprzedaży konsumenckiej bezpośredniej ani poza lokalem przedsiębiorstwa – w tym sprzedaży internetowej).
- 1.2. Warunki sprzedaży takie jak: ceny zakupu, warunki i termin płatności, forma dostawy itp. są ustalane indywidualnie z Kupującym. W celu ustalenia tych warunków należy kontaktować się z Działem Handlowym Polcar PPH.
- 1.3. Polcar PPH posiada własne oznaczenia produktów wg Jednolitego Systemu Informowania o Jakości Części:
  - O** - części oryginalne\* (OE) oznakowane logo - znakiem towarowym producenta pojazdu.
  - Q** - części oryginalne\* (OEM/OES) oznakowane logo - znakiem towarowym producenta części, dostarczającego dany element na pierwszy montaż.
  - PC** - części nadwozia o porównywalnej jakości\*\*, które dodatkowo posiadają certyfikat jakości wydany przez jeden z instytutów: Centro Zaragoza, Thatcham, TÜV Rheinland lub CAPA.
  - PJB** - części o porównywalnej jakości\*\*, szczególnie polecane przez dostawcę (dystrybutora), których jakość jest dodatkowo gwarantowana przez wskazanego w katalogu i zawsze tego samego Producenta.
  - PJ** - części o porównywalnej jakości\*\*, szczególnie polecane przez dostawcę (dystrybutora).
  - P** - części o porównywalnej jakości\*\*.

Części oznakowane Z i ZJ mogą być wykonane z różnych surowców i przy użyciu innych technologii niż te stosowane przy produkcji części oryginalnych.

**ZJ** - zamienniki o podwyższonej jakości, polecane przez dostawcę (dystrybutora).

**Z** - pozostałe zamienniki.

Podstawą do przygotowania Systemu oznaczeń jakościowych firmy Polcar PPH była dyrektywa Komisji Europejskiej 1400/2002 tzw. GVO (dziś jest to dokument historyczny, kontynuowany w Rozporządzeniu Komisji UE nr 461/2010).

\* Oryginalne części zamienne - to części zamienne tej samej jakości, co komponenty stosowane do montażu pojazdu samochodowego, produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta tych pojazdów do produkcji komponentów lub części zamiennych danego pojazdu samochodowego, w tym części zamienne produkowane na tej samej linii produkcyjnej, co komponenty danego pojazdu samochodowego; przyjmuje się, że części zamienne są oryginalne, jeżeli producent tych części zaświadczy, że zostały one wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta danych pojazdów i są one tej samej jakości, co części stosowane do montażu tych pojazdów;

\*\* Części zamienne o porównywalnej jakości - to części zamienne, których producent zaświadczy, że są one tej samej jakości, co komponenty, które są lub były stosowane do montażu danych pojazdów samochodowych.

- 1.4. Oznaczenia produktów i informacje handlowe obowiązują wg aktualnej wersji katalogu elektronicznego eCar i katalogu internetowego (<https://catalog.polcar.com>) – zwane dalej „Katalogami Polcar”.
- 1.5. Lusterka oraz elementy oświetlenia nieposiadające znaku homologacji europejskiej (ECE) nie mogą być stosowane w pojazdach dopuszczonych do ruchu drogowego na obszarze UE. Normy te nie dotyczą pomocniczych żarówek LED stosowanych wewnątrz pojazdów.
- 1.6. Odpowiedzialność odnośnie wyeksportowania lusterek oraz elementów oświetlenia nieposiadających znaku homologacji europejskiej (ECE) poza granice UE spoczywa na Kupującym.
- 1.7. Kupujący zobowiązany jest do przestrzegania zakazów sprzedaży niektórych produktów do wybranych krajów. Zakazy wynikają z zastrzeżeń patentowych i sankcji międzynarodowych. Informacje o zakazie sprzedaży znajdują się w opisie produktu w Katalogach Polcar.

**Art. 2. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji i rękojmi**

- 2.1. Ze względu na to, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta, nie przysługują na nie roszczenia z tytułu rękojmi.
- 2.2. Polcar PPH udziela 24-miesięcznej gwarancji z wyjątkiem asortymentów wyszczególnionych poniżej:
  - 2.2.1. **chemia blacharsko-lakiernicza, chemia i kosmetyki motocyklowe, chemia i kosmetyki samochodowe, chemia warsztatowa, apteczki samochodowe, oleje i płyny eksploatacyjne** - gwarancja wynosi 12 miesięcy, nie dłużej niż data przydatności określona na opakowaniu produktu;

- 2.2.2. **szyby** – zasady gwarancji i rękojmi realizowane są przez producenta i zawarte w Ogólnych Warunkach Sprzedaży i Dostaw Szyb Saint-Gobain (Załącznik nr 1);
- 2.2.3. **urządzenia i akcesoria do obsługi układów klimatyzacji** - gwarancja wynosi 12 miesięcy i wynika z karty gwarancyjnej danego urządzenia;
- 2.2.4. **produkty firmy EAI** – gwarancja wynosi 12 miesięcy.
- 2.3. Polcar PPH udziela 36-miesięcznej gwarancji na **lusterka zewnętrzne producenta SRLine, regenerowane filtry cząstek stałych (DPF) producenta Polcar PPH oraz akumulatory producenta Exide z linii Exide Premium**.
- 2.4. Polcar PPH ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji za wady wynikające z jakości materiału lub wykonania, tylko w przypadku, kiedy zgłoszenie reklamacji zostanie złożone wraz z reklamowanym towarem do Polcar PPH w czasie trwania okresu gwarancyjnego. Termin ten liczony jest od daty wystawienia dokumentu sprzedaży przez Polcar PPH swojemu bezpośredniemu odbiorcy. Podstawą udzielenia gwarancji na zakupiony towar jest jego zastosowanie zgodnie z przeznaczeniem oraz profesjonalne przygotowanie i zamontowanie.
- 2.5. Warunkiem rozpatrywania roszczeń reklamacyjnych przez Polcar PPH jest prawidłowy dobór części przez Kupującego w Katalogach Polcar, poprzez weryfikację wszystkich informacji zawartych w opisie części i warunkach jej zastosowania. Numery OE i numery producentów zawarte w Katalogach Polcar, również te wyszukane na podstawie nr VIN, służą jako dodatkowa pomoc i nie mogą być traktowane jako jedyne i wiążące kryterium doboru części.
  - 2.5.1. W przypadku **elementów oświetlenia** warunkiem udzielenia gwarancji jest stosowanie odpowiednich źródeł światła (żarówek) o takich parametrach, jakie są przewidziane przez producenta samochodu lub producenta określonego elementu oświetlenia. Stosowanie żarówek większej mocy grozi uszkodzeniem lampy oraz utratą gwarancji.
  - 2.5.2. W przypadku **chłodnic i nagrzewnic** warunkiem udzielenia gwarancji jest stosowanie technologicznych płynów. Zalecenia: przy wymianie chłodnicy lub nagrzewnicy z przyłączami na szybkołączkę zaleca się wymianę oringów szybkołączek na nowe.
    - 2.5.2.1. W przypadku **sprężarek klimatyzacji** warunkiem udzielenia gwarancji jest profesjonalne przygotowanie i zamontowanie sprężarki zgodnie z warunkami gwarancji zawartymi w Karcie Gwarancyjnej dołączanej do towaru.
    - 2.5.2.2. **Wentylatory wyposażone w elektroniczne moduły sterujące** można uruchamiać tylko po prawidłowym montażu w samochodzie do prawidłowo działającej instalacji elektrycznej. Podłączanie takich wentylatorów bezpośrednio do prądu poza pojazdem lub podłączanie do niesprawnej instalacji elektrycznej pojazdu może spowodować uszkodzenie samego modułu sterującego lub nawet pożar. Uszkodzenia spowodowane niewłaściwym montażem nie podlegają gwarancji.
  - 2.5.3. W przypadku **amortyzatorów oraz sprężyn zawieszenia** warunkiem udzielenia gwarancji jest montaż tych elementów parami.
    - 2.5.3.1. Kupujący, reklamując **nowe oraz regenerowane kompresory zawieszenia, miechy i moduły powietrzne zawieszenia** zobowiązany jest dodatkowo dołączyć dokumentację, fotograficzną lub video, obrazującą zgłaszaną usterkę.
    - 2.5.3.2. W zakresie tłumienia miarodajną jest ocena dokonana na stanowisku kontrolnym w stacji diagnostycznej łącznie z oceną sprawności innych elementów zawieszenia.
  - 2.5.4. **Sprzęgła oraz układy rozrzędu i osprzętu**. W przypadku układów rozrzędu przebieg w okresie gwarancji może być

maksymalnie taki, jak określa producent pojazdu pomiędzy wymianami rozrządu. W ramach układów rozrządu i osprzętu marki Dexval obowiązują odrębne zasady rozpatrzenia reklamacji i pokrycia ewentualnych kosztów naprawy silnika (Załącznik nr 2).

- 2.5.5. Gwarancja na **elementy elektryczne i elektroniczne silnika oraz układu napędowego** udzielana jest zgodnie z regulaminami producentów: Bosch, Delphi, Denso, Exide, Hella, Magneti Marelli, NGK, Valeo.

Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.

- 2.5.6. Gwarancja na **turbosprężarki** udzielana jest zgodnie z kartą gwarancyjną dołączoną do zakupionego towaru. Warunkiem rozpatrywania reklamacji na turbosprężarki są:

- 2.5.6.1. nienaruszona etykieta gwarancyjna znajdująca się na reklamowanej części oraz w karcie gwarancyjnej;  
2.5.6.2. zwrot kompletu uszczelki – jeśli był dołączony do zakupionej części.

Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta, który może wymagać dodatkowej dokumentacji od Kupującego w trakcie rozpatrywania reklamacji.

- 2.5.7. Gwarancja na **filtry** jest udzielana zgodnie z regulaminami producentów. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.

- 2.5.8. Warunkiem rozpatrywania reklamacji **regenerowanego filtra cząstek stałych (DPF)** jest zwrot zestawu montażowego, jeśli był dołączony do zakupionej części. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta, który może wymagać dodatkowej dokumentacji od Kupującego w trakcie rozpatrywania reklamacji.

- 2.6. Odpowiedzialność Polcar PPH jest ograniczona do bezpłatnej wymiany produktu lub do zwrotu kwoty zapłaconej, przy czym o wyborze jednego z tych dwóch sposobów decyduje Polcar PPH.

### Art. 3. Postępowanie reklamacyjne

- 3.1. W przypadku wysyłki firmą spedycyjną, Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki przy jej odbiorze. Jeżeli Kupujący stwierdzi, że w czasie transportu nastąpiło uszkodzenie towaru, zobowiązany jest dokonać wszelkich niezbędnych czynności dla zabezpieczenia prawa do odszkodowania, w tym zażądać sporządzenia przez przewoźnika stosownego protokołu szkody, a następnie zawiadomić Dział Reklamacji Polcar PPH w ciągu 24 godzin od momentu odbioru przesyłki od przewoźnika. Podstawą do reklamacji są: protokół szkody, list przewozowy i kopia faktury zakupu. Dalsze postępowanie ustala się z Działem Reklamacji Polcar PPH.

- 3.2. W przypadku wysyłki transportem Polcar PPH lub zatwierdzonych transportów własnych (rekomentowanych transportów z przesuniętym odbiorem, w tym łączonych), Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki przy jej odbiorze. Jeżeli Kupujący stwierdzi uszkodzenie towaru zobowiązany jest o tym zawiadomić Dział Reklamacji Polcar PPH w dniu odbioru przesyłki. Odrębna procedura dotyczy pokryw silnika i bagażnika oraz błotników tylnych (pkt 3.2.1 i 3.2.1.1 niniejszego art.). Zgłoszenia należy dokonać za pośrednictwem katalogu internetowego (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Reklamacje lub w formie elektronicznej na adres e-mailowy: [reklamacje@polcar.com](mailto:reklamacje@polcar.com) a w przypadku Kupującego w oddziale Rzeszów: [reklamacje.rzeszow@polcar.com](mailto:reklamacje.rzeszow@polcar.com) (podając numer katalogowy towaru, numer dokumentu zakupu oraz rodzaj uszkodzenia). Podstawą reklamacji jest prawidłowo wypełniony dokument Zgłoszenia reklamacji. Reklamowany towar należy przesać do Działu Reklamacji Polcar PPH w terminie do 5 dni roboczych od daty dokonania zawiadomienia.

- 3.2.1. Pokrywy silnika i bagażnika oraz błotniki tylne Kupujący zobowiązany jest sprawdzić w momencie odbioru przesyłki od kierowcy. Po przeprowadzeniu sprawdzenia tych części Kupujący poświadcza kierowcy na Protokole odbioru w jakim stanie część odbiera lub odmawia jej odbioru. W przypadku warunkowego odbioru uszkodzonej części dalsze postępowanie ustala się z Działem Reklamacji Polcar PPH.

- 3.2.1.1. W przypadku, gdy Kupujący nie ma możliwości sprawdzenia stanu części w momencie dostarczenia przesyłki (tzw. nocny transport), Kupujący ma obowiązek bezwzględnego zweryfikowania pokryw silnika i bagażnika oraz błotników tylnych po rozpoczęciu dnia pracy i natychmiastowego zawiadomie-

nia o ewentualnych uszkodzeniach Dział Reklamacji Polcar PPH. Zgłoszenia należy dokonać za pośrednictwem katalogu internetowego (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Reklamacje lub w formie elektronicznej na adres e-mailowy:

[reklamacje@polcar.com](mailto:reklamacje@polcar.com) a w przypadku Kupującego w oddziale Rzeszów: [reklamacje.rzeszow@polcar.com](mailto:reklamacje.rzeszow@polcar.com) (podając numer katalogowy towaru, numer dokumentu zakupu oraz rodzaj uszkodzenia). Reklamowany towar należy przesać do Działu Reklamacji Polcar PPH w terminie do 5 dni roboczych od daty dokonania zawiadomienia. W sytuacji gdy Kupujący chce zatrzymać uszkodzoną część – dalsze postępowanie ustala z Działem Reklamacji Polcar PPH.

- 3.3. W przypadku wysyłki transportem Polcar PPH lub zatwierdzonych transportów własnych (rekomentowanych transportów z przesuniętym odbiorem, w tym łączonych), z wyłączeniem odbioru osobistego, o którym mowa w pkt 3.4 niniejszego art., gdy opakowanie przesyłki nie wskazuje na uszkodzenie a występuje niezgodność przesyłki z fakturą, należy niezwłocznie dokonać zgłoszenia reklamacji ilościowej za pośrednictwem katalogu internetowego (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Reklamacje lub drogą e-mailową na adres: [reklamacje.ilosciowe@polcar.com](mailto:reklamacje.ilosciowe@polcar.com) a w przypadku Kupującego w oddziale Rzeszów: [reklamacje.rzeszow@polcar.com](mailto:reklamacje.rzeszow@polcar.com) (wzór zgłoszenia na stronie [www.polcar.com](http://www.polcar.com) oraz w Działach Sprzedaży, Reklamacji) – nie później niż:

- 3.3.1. brak w przesyłce/dostawie – 1 dzień roboczy (24 godziny) od momentu otrzymania przesyłki, w której stwierdzono tą niezgodność;

- 3.3.2. pozostałe niezgodności ilościowe (zła strona, niezgodność ilościowa z opisem w Katalogach Polcar, kompletność niezgodna z Katalogami Polcar, zamieniona część) – 5 dni roboczych od otrzymania przesyłki.

Polcar PPH rozpatrzy Reklamację ilościową dotyczącą braku w przesyłce/dostawie maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych (48 godzin) od otrzymania zgłoszenia, pozostałe niezgodności ilościowe zgodnie z pkt 3.7 niniejszego art.

- 3.4. W przypadku odbioru osobistego z wyznaczonego punktu odbioru w Wólce Kosowskiej lub w Krasnem k. Rzeszowa, wymagane jest dokładne sprawdzanie ilościowe oraz jakościowe towaru na miejscu i natychmiastowe zgłoszenie ewentualnych zastrzeżeń.

- 3.5. W przypadku ujawnienia się wad ukrytych towaru, to jest takich, które możliwe były do wykrycia dopiero w trakcie montażu, Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie dokonać zgłoszenia reklamacyjnego. Jeżeli reklamacja dotyczy braku możliwości dopasowania części nadwozia i oświetlenia, Kupujący zobowiązany jest dołączyć do zgłoszenia reklamacyjnego dodatkowo dokumentację fotograficzną, przedstawiającą prawidłowy montaż reklamowanej części, przyczynę reklamacji oraz wszelkie oznaczenia występujące na reklamowanym produkcie, włącznie z naklejkami znajdującymi się na jego opakowaniu. Dokumentację należy dołączyć do utworzonego zgłoszenia w katalogu internetowym (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Reklamacje lub przesać na adres e-mailowy: [reklamacje@polcar.com](mailto:reklamacje@polcar.com) a w przypadku Kupującego w oddziale Rzeszów: [reklamacje.rzeszow@polcar.com](mailto:reklamacje.rzeszow@polcar.com).

- 3.6. Zgłoszenia reklamacyjnego dokonuje się zgodnie z poniższą procedurą obowiązującą w Polcar PPH.

W sposób uzgodniony z Działem Reklamacji Polcar PPH należy dostarczyć:

- 3.6.1. wraz z reklamowanym towarem - wygenerowany formularz po zgłoszeniu za pośrednictwem katalogu internetowego (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Reklamacje lub wypełniony formularz „Zgłoszenie reklamacji” (dostępny na stronie [www.polcar.com](http://www.polcar.com) w zakładce Strefa Klienta/Przydatne formularze, pod linkiem [www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania](http://www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania) oraz w Działach Sprzedaży, Reklamacji),

- 3.6.2. kartę gwarancyjną (w przypadku wyrobów, na które została wydana),

- 3.6.3. poświadczenie autoryzowanego warsztatu lub stacji diagnostycznej o zaistniałej wadzie,

- 3.6.4. zdjęcia z montażu (dotyczy części nadwozia i oświetlenia w przypadku braku możliwości dopasowania).

- 3.7. Polcar PPH rozpatrzy reklamację maksymalnie w ciągu 21 dni roboczych od dnia dostarczenia towaru - z wyjątkiem sytuacji, kiedy reklamowany towar jest wysyłany do producenta. W takim przypadku, z przyczyn niezależnych od Polcar PPH, czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.

- 3.8. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od opinii wystawionej przez Polcar PPH w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
- 3.9. Odpowiedzialność Polcar PPH nie obejmuje zwrotu poniesionych przez Kupującego dodatkowych kosztów takich jak: koszt demontażu i montażu, transportu, lakierowania, badań diagnostycznych itp.
- 3.10. Pozytywne zakończenie postępowania reklamacyjnego dokumentowane jest fakturą korygującą, która stanowi przesłankę uzasadniającą obniżenie podstawy opodatkowania i kwoty podatku należnego w dacie jej wystawienia.

#### **Art. 4. Opłaty dodatkowe**

- 4.1. Polcar PPH zastrzega sobie prawo pobrania opłaty dodatkowej na wybrane towary z oferowanego asortymentu, która powiększa cenę towaru. Informacja o asortymencie objętym opłatą dodatkową jak i o wysokości opłaty dodatkowej zawarta jest w Katalogach Polcar.
  - 4.2. Wysokość opłaty dodatkowej wykazywana jest zawsze oddzielną pozycją na fakturze VAT.
  - 4.3. Opłata dodatkowa płatna jest zgodnie z warunkami i terminami płatności przyznanymi danemu Klientowi.
  - 4.4. W celu rozliczenia i otrzymania zwrotu wpłaconej opłaty dodatkowej, Kupujący zobowiązuje się zwrócić Polcar PPH zużyty odpowiednik części (identyczny z zakupionym), w stanie nadającym się do regeneracji, w terminie do 270 dni od daty wystawienia faktury VAT. Kryteria dotyczące stanu technicznego przyjmowanych części zużytych dostępne są w Działach Sprzedaży, Reklamacji lub na stronie [www.polcar.com](http://www.polcar.com).  
Część zużytą należy dostarczyć do Polcar PPH w uzgodniony z Działem Reklamacji Polcar PPH sposób. Wymagane jest dołączenie dokumentu „Lista zwrotowa części zużytych” wygenerowanego po zalogowaniu i zgłoszeniu zwrotu w katalogu internetowym (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Zwroty lub wypełnionego formularza „Zgłoszenie zwrotu części zużytych”, który jest dostępny w Działach Sprzedaży, Reklamacji lub na stronie [www.polcar.com](http://www.polcar.com) w zakładce Strefa Klienta/Przydatne formularze lub pod linkiem [www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania](http://www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania).
  - 4.5. Dział Reklamacji Polcar PPH zweryfikuje zwróconą część zużytą w ciągu 21 dni roboczych od dnia dostarczenia części – z wyjątkiem sytuacji, kiedy weryfikacja elementu wymaga udziału firmy regenerującej. W takim przypadku, z przyczyn niezależnych od Polcar PPH, czas weryfikacji może ulec wydłużeniu. Jeżeli część zużyta zostanie oceniona jako nadająca się do regeneracji, Polcar PPH wystawi fakturę korygującą równą wysokości wpłaconej opłaty dodatkowej.
  - 4.6. Polcar PPH nie zwraca otrzymanych od Klienta części zużytych, ocenionych jako nadające się do regeneracji. Dotyczy to: półosi napędowych, pomp wspomagania, przekładni kierowniczych, zacisków hamulcowych, turbosprężarek, filtrów cząstek stałych, kompresorów zawieszania, miechów i modułów powietrznych zawieszania, ale wyłączone tych, które sprzedawane są w systemie z opłatą dodatkową.
- 5.4. Zwroty towarów, których cena jednostkowa dla Kupującego nie przekracza kwoty 20 złotych netto, są obciążone opłatą manipulacyjną w wysokości 7 złotych netto, za każdą zwracaną sztukę. Ta procedura nie dotyczy produktów marki SRLLine – zwracanych przed upływem 30 dni od daty wystawienia faktury.
  - 5.5. W sytuacji, gdy wartość zwrotów (zgłaszanych przed upływem 14 dni od daty wystawienia faktury) przekroczy limit 3% średniego miesięcznego obrotu Klienta (liczonego z 3 ostatnich miesięcy), Polcar PPH zastrzega sobie prawo do naliczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 10% wartości zwracanego towaru - nie mniej jednak niż 7 złotych netto za każdą zwracaną sztukę. Wyjątek od tej zasady stanowią części „mechaniczne” do których zaliczamy części z podkatalogu Mechanika (bez części elektrycznych i elektronicznych), miski olejowe i podnośniki szyb z podkatalogu Nadwozie i części powiązane a także wszystkie produkty marki SRLLine – te części nie powiększają wartości zwrotów (nie są wliczane do limitu 3%).
  - 5.6. Zgłoszenie zwrotu towaru dokonuje się zgodnie z poniższą procedurą obowiązującą w Polcar PPH:
    - 5.6.1. chęć zwrotu należy dokonać zgłoszeniem po zalogowaniu w katalogu internetowym (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Zwroty lub zgłosić drogą e-mailową na adres [reklamacje@polcar.com](mailto:reklamacje@polcar.com) a w przypadku Kupującego w oddziale Rzeszów: [zwroty.rzeszow@polcar.com](mailto:zwroty.rzeszow@polcar.com), wypełniając „Listę Zwrotową” dostępną na stronie [www.polcar.com](http://www.polcar.com) w zakładce Strefa Klienta/Przydatne formularze lub pod linkiem [www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania](http://www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania) i przesłać ją jako załącznik do e-maila;
    - 5.6.2. Zweryfikowaną „Listę zwrotową” można pobrać po zalogowaniu w katalogu internetowym (<https://catalog.polcar.com>) w Panelu klienta/Zwroty lub po zweryfikowaniu „Listy zwrotowej” przez Polcar PPH w odpowiedzi otrzymanej Państwo e-maila z załączonym do wiadomości plikiem (format PDF), który należy wydrukować i dołączyć do zwracanego towaru.
    - 5.6.3. do zwracanego towaru należy dołączyć kartę gwarancyjną (jeżeli została wydana).
  - 5.7. Zwrot towaru następuje w oryginalnym i nieuszkodzonym opakowaniu, w sposób uzgodniony z Działem Reklamacji Polcar PPH, w terminie 14 dni od zweryfikowania „Listy zwrotowej” przez Polcar PPH lub innym ustalonym z Działem Reklamacji Polcar PPH. W przypadku usunięcia lub uszkodzenia przez Klienta etykiety towarowej Polcar PPH, znajdującej się na opakowaniu lub na zwracanej części, Polcar PPH zastrzega sobie prawo do potrącenia kosztów manipulacyjnych w wysokości 7 złotych netto za każdą zwracaną sztukę.
  - 5.8. Zwracany towar nie może nosić śladów montażu.
  - 5.9. Zwroty towaru wysyłane firmami kurierskimi powinny być realizowane wyłącznie na koszt nadawcy.
  - 5.10. Pozytywne zakończenie procedury zwrotu towaru dokumentowane jest fakturą korygującą, która stanowi przesłankę uzasadniającą obniżenie podstawy opodatkowania i kwoty podatku należnego w dacie jej wystawienia.

#### **Art. 5. Zwrot niewłaściwie zakupionych towarów**

- 5.1. Polcar PPH nie przyjmuje zwrotów części:
  - 5.1.1. po upływie 120 dni od daty wystawienia faktury;
  - 5.1.2. posiadających w Katalogach Polcar opis „brak możliwości zwrotu”;
  - 5.1.3. posiadających w Katalogach Polcar opis „Tylko na zamówienie”;
  - 5.1.4. posiadających w Katalogach Polcar opis „Do wyprzedania” – gdy zwrot następuje po upływie 14 dni od daty wystawienia faktury (części „Do wyprzedania” są przyjmowane warunkowo wyłącznie przed upływem 14 dni od zakupu).
- 5.2. Zwrot części, które posiadają w Katalogach Polcar opis „plomba zwrotowa”, jest możliwy wyłącznie w sytuacji, kiedy plomba zwrotowa i opakowanie są w stanie nienaruszonym.
- 5.3. W przypadku pomyłki, Kupującego w odniesieniu do części nie wymienionych w pkt 5.1 niniejszego artykułu, Kupujący ma prawo zwrócić towar zgłoszony do zwrotu na poniższych warunkach zależnych od momentu zgłoszenia:
  - 5.3.1. przed upływem 14 dni lub w przypadku produktów marki SRLLine 30 dni od daty wystawienia faktury – zwrot bez opłaty manipulacyjnej (wyjątki pkt 5.4 i 5.5 niniejszego art.),
  - 5.3.2. po upływie 14 dni lub w przypadku produktów marki SRLLine 30 dni od daty wystawienia faktury – zwrot jest akceptowany warunkowo po weryfikacji, zawsze z opłatą manipulacyjną w wysokości minimum 20% wartości zwracanego towaru – nie mniej jednak niż 7 złotych netto za każdą zwracaną sztukę.

#### **Art. 6. Zamówienia Specjalne**

- 6.1. Zamówienia Specjalne to zamówienia na towar spoza Magazynu Głównego Polcar PPH znajdującego się w Wólce Kosowskiej przy ul. Polnej 6, na wyraźny, pisemny wniosek Kupującego.
- 6.2. Warunkiem realizacji przez Polcar PPH Zamówienia Specjalnego jest wpłata przez Kupującego zaliczki w wysokości minimum 30% wartości zamawianego towaru w oparciu o otrzymaną proformę.
- 6.3. Towar zakupiony na Zamówienie Specjalne nie podlega zwrotowi.
- 6.4. Towar zakupiony na Zamówienie Specjalne objęty jest warunkami gwarancji i rękojmi zgodnie z Art. 2 Ogólnych Warunków Sprzedaży Polcar PPH.
- 6.5. Reklamacje towaru zakupionego na Zamówienie Specjalne rozpatrywane są zgodnie z Art. 3 Ogólnych Warunków Sprzedaży Polcar PPH.
- 6.6. W przypadku niedotrzymania przez Polcar PPH podanego na fakturze zaliczkowej terminu realizacji Zamówienia Specjalnego Kupujący ma prawo odstąpić od zamówienia bez ponoszenia konsekwencji. W takiej sytuacji Polcar PPH zwraca Kupującemu wpłaconą na poczet tego zamówienia zaliczkę.
- 6.7. W przypadku rezygnacji Kupującego z Zamówienia Specjalnego, z przyczyn innych niż zawarte w pkt 6.6 niniejszego art., Polcar PPH zastrzega sobie prawo do zatrzymania wpłaconej zaliczki.

### **Art. 7. Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostawy Szyb Saint-Gobain**

Polcar PPH prowadzi sprzedaż szyb firmy Saint-Gobain. Zasady regulujące tą sprzedaż zawarte są w Ogólnych Warunkach Sprzedaży i Dostaw Szyb Saint-Gobain będących załącznikiem nr 1 do niniejszych Ogólnych Warunków Sprzedaży Polcar PPH.

### **Art. 8. Ograniczenie odpowiedzialności**

Polcar PPH nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikające z używania produktów w nietypowych warunkach, wadliwej konserwacji, wykorzystania do celów niezgodnych z przeznaczeniem lub innych niż przewidziane przez producenta, przechowywania w nieodpowiednich warunkach, normalnego zużycia produktów rozumianego jako naturalne zużycie poprzez użytkowanie przewidziane przez producenta, oddziaływania zewnętrznych czynników mechanicznych i chemicznych, montażu niezgodnego z zaleceniami oraz przedwczesnego zużycia na skutek niewłaściwego stanu części przylegających lub współpracujących z danym produktem.

Polcar PPH nie ponosi również odpowiedzialności za towar, kiedy identyfikacja reklamowanego produktu nie jest możliwa ze względu na usunięcie fabrycznych oznaczeń występujących na części.

### **Art. 9. Cena i warunki płatności**

- 9.1. Cena towaru jest ceną uwidocznioną na wystawionej fakturze.
- 9.2. Przez dzień dokonania zapłaty rozumie się dzień wpływu należności na rachunek bankowy bądź wpłaty do kasy Polcar PPH.
- 9.3. W przypadku opóźnienia w zapłacie Polcar PPH ma prawo naliczyć odsetki w wysokości określonej ustawowo.
- 9.4. Roszczenia zgłaszane przez Kupującego z tytułu gwarancji nie stanowią podstawy do wstrzymania płatności za zakupione towary.
- 9.5. Polcar PPH może zażądać dostarczenia gwarancji bankowej lub podpisania weksla w przypadku realizacji pierwszego zamówienia płatnego w formie przelewu lub w przypadku stwierdzenia zwiększonego ryzyka.
- 9.6. Polcar PPH na wniosek Kupującego może ustalić dla Kupującego limit kredytowy na określony czas. Podstawę wyliczenia wysokości limitu będą stanowić dostarczone firmie Polcar PPH odpowiednie dokumenty (finansowe, majątkowe) oraz inne dane, w tym także informacje o współpracy handlowej.
- 9.7. W uzasadnionych przypadkach Kupujący może wystąpić o zwiększenie przyznanego limitu kredytowego.
- 9.8. Polcar PPH zastrzega sobie prawo do niezrealizowania potwierdzonego zamówienia towaru w przypadku wystąpienia przed wysyłką jednego z warunków:
  - 9.8.1. przekroczony limit kredytowy,
  - 9.8.2. przeterminowane płatności.

### **Art. 10. Zastrzeżenie własności przedmiotu sprzedaży**

- 10.1. Polcar PPH zastrzega sobie prawo własności towaru, aż do chwili uiszczenia przez Kupującego całkowitej ceny zakupu (nabycia).
- 10.2. Do czasu zapłacenia całkowitej ceny zakupu Kupujący będzie przechowywał towar w taki sposób, że będzie on jednoznacznie możliwy do zidentyfikowania jako własność Polcar PPH.
- 10.3. Jeżeli Kupujący nie zapłaci ceny w ustalonym terminie Polcar PPH może zażądać zwrotu towaru.

### **Art. 11. Zastrzeżenie praw autorskich**

- 11.1. Prawa autorskie do zdjęć, rysunków i danych zawartych w Katalogach Polcar (elektronicznym i internetowym), a także w katalogach drukowanych stanowią własność Polcar PPH. W związku z powyższym, Kupujący zobowiązuje się nie udostępniać ani nie rozpowszechniać ich bez zgody właściciela.
- 11.2. Kupujący nie ma prawa używać znaku lub logo Polcar w innej formie niż uzgodniona z Polcar PPH. W szczególności Kupujący nie może dokonać zmian znaku lub logo Polcar.
- 11.3. Kupujący nie ma prawa używać numeru katalogowego Polcar PPH na fakturach sprzedaży w przypadku, gdy dana część nie pochodzi z Polcar PPH.

### **Art. 12. Informacje końcowe**

- 12.1. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży wchodzi w życie z dniem 15 stycznia 2025 r. i zastępują w całości wcześniej obowiązujące Ogólne Warunki Sprzedaży.
- 12.2. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży obowiązują Kupującego, który prowadzi działalność gospodarczą na terenie Polski.
- 12.3. W przypadku wprowadzenia jakichkolwiek zmian do Ogólnych Warunków Sprzedaży, Polcar PPH zobowiązuje się do ich przedstawienia Kupującemu.

- 12.4. W przypadku sprzeczności któregokolwiek z postanowień niniejszych Ogólnych Warunków Sprzedaży z ogólnie obowiązującymi przepisami prawa, pierwszeństwo mają ogólnie obowiązujące przepisy prawa, wszelkie inne postanowienia pozostają w mocy.
- 12.5. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Sprzedaży mają zastosowanie obowiązujące przepisy, a w szczególności Kodeks Cywilny.
- 12.6. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z umów sprzedaży jest Sąd powszechny właściwy dla siedziby Polcar PPH.

Wykaz załączników:

- załącznik nr 1: RE.SP.3 Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostawy Szyb Saint-Gobain; wersja 3
- załącznik nr 2: RG.RZ.4 Ogólne Zasady Rozpatrzenia Reklamacji Układów Rozrządu i Osprzętu Dexwal; wersja 1