

Art.1 Informacje wstępne

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).

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.

3. Polcar PPH posiada własne oznaczenia produktów wg Jednolitego Systemu Informowania o Jakości Części.

O - części oryginalne* (OE) oznakowane logo - znakiem towarowym producenta pojazdu.

O - 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 lub TÜV Rheinland.

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.

4. Oznaczenia produktów i informacje handlowe obowiązują wg aktualnej wersji katalogu elektronicznego eCar i katalogu internetowego (<https://catalog.polcar.com>) – zwane dalej „Katalogami Polcar”.

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 wtedy, gdy są stosowane wewnątrz pojazdów.

6. Odpowiedzialność odnośnie wyeksportowania lusterek oraz elementów oświetlenia nieposiadających znaku homologacji europejskiej (ECE) poza granice UE spoczywa na kupującym.

7. Informacja o zakazie sprzedaży (wynikającym z zastrzeżeń patentowych) danego produktu w wybranych krajach, znajduje się w opisie części w Katalogach Polcar.

Art.2 Odpowiedzialność z tytułu gwarancji i rękojmi

1. Ze względu na to, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują na nie roszczenia z tytułu rękojmi.

2. 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, służą jako dodatkowa pomoc i nie mogą być traktowane jako jedyną i wiążącą kryterium doboru części.

3. 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 terminie 12, 18, 24 lub 36 miesięcy (w zależności od asortymentu i producenta). 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.

3.1. Gwarancja na **oświetlenie** obejmuje: szczelność, możliwość dopasowania oraz regulacji elementu i wynosi 12 miesięcy. Za wyjątkiem producentów: Hella, ULO, Farba, Varroc, Visteon oraz SRL - żarówki, na które gwarancja wynosi 24 miesiące. W oświetleniu samochodowym należy stosować żarówki o takich parametrach, jakie są przewidziane przez producenta samochodu lub producenta określonej lampy. Stosowanie żarówek większej mocy grozi uszkodzeniem lampy oraz utratą gwarancji.

3.2. Gwarancja na **elementy układów termicznych** wynosi 24 miesiące za wyjątkiem: wentylatorów wnętrza, wentylatorów chłodnic i klimatyzacji oraz elementów sterujących/regulujących do nich, na które gwarancja wynosi 12 miesięcy. Zerwanie etykiety gwarancyjnej znajdującej się na części, powoduje utratę gwarancji. Dotyczy to: chłodnic, nagrzewnic, parowników, skraplaczy, sprężarek klimatyzacji, wentylatorów wnętrza, wentylatorów chłodnic i klimatyzacji w komplecie z silnikiem.

W przypadku chłodnic i nagrzewnic warunkiem udzielenia gwarancji jest stosowanie technologicznych płynów.

Zalecenia:

- przy wymianie chłodnicy lub nagrzewnicy z przyłączami na szybkozłączkę zaleca się wymianę oringów szybkozłączek na nowe.

W przypadku sprężarek klimatyzacji warunkiem udzielenia gwarancji jest profesjonalne przygotowanie i zamontowanie sprężarki zgodnie z warunkami gwarancji zawartymi w Karcie Gwarancyjnej dołączanej do towaru.

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.

3.3. Gwarancja na części z grupy **przewody** wynosi 24 miesiące i dotyczy przewodów: chłodnic wody, chłodnic powietrza (intercoolerów), nagrzewnic oraz przewodów ssących.

3.4. Gwarancja na **lusterka zewnętrzne** marki SRL wynosi 36 miesięcy.

3.5. Gwarancja na **amortyzatory** montowane parami wynosi 24 miesiące, dotyczy to wszystkich produktów: Bilstein (za wyjątkiem modułów powietrznych – gwarancja 18 m-cy), Delphi, Magneti Marelli/Cofap oraz SRL.

W zakresie tłumienia miarodajną jest ocena dokonana na stanowisku kontrolnym w stacji diagnostycznej łącznie z oceną sprawności innych elementów zawieszania.

3.6. Gwarancja na **sprzęgła oraz układy rozrządu i osprzętu** wynosi 24 miesiące przy czym w przypadku układów rozrządu 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, które reguluje załącznik nr 2 do niniejszych Ogólnych Warunków Sprzedaży Polcar PPH.

Gwarancja na **elementy przekazania napędu i termostaty** wynosi 12 miesięcy.

Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.

3.7. Gwarancja na **elementy układu zawieszania oraz układu kierowniczego** (wahacze, sworznie wahaczy, tuleje gumowe i metalowo-gumowe, łączniki stabilizatorów, zwrotnice, drążki kierownicze, końcówki drążków kierowniczych, osłony, poduszki silnika i skrzyni biegów, itp.) wynosi 24 miesiące. Dotyczy to wszystkich produktów: Teknorot, SH oraz SRL. Pozostałe produkty objęte są gwarancją 12 miesięczną.

3.8. Gwarancja na **elementy elektryczne i elektroniczne silnika oraz układu napędowego** udzielana jest zgodnie z regulaminami producentów: Bosch, Delphi, Denso, Hella, Magneti Marelli, NGK, Valeo i wynosi 12 miesięcy (nie dotyczy alternatorów i rozruszników).

Gwarancja na alternatory i rozruszniki wynosi 24 miesiące.

Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.

Warunkiem rozpatrywania reklamacji na części, o których mowa w pkt. 3.8 jest nienaruszona etykieta gwarancyjna znajdująca się na reklamowanej części. W przypadku uszkodzenia lub braku etykiety gwarancyjnej reklamacja automatycznie zostanie odrzucona. Ta procedura dotyczy: akumulatorów, zaworów recyrkulacji spalin EGR, korpusów przepustnicy, wtłrykiwaczy, alternatorów i rozruszników.

3.9. Gwarancja na **akumulatory** Magneti Marelli wynosi 24 miesiące – za wyjątkiem:

- akumulatorów o pojemności 100 Ah i więcej – gwarancja 12 miesięcy;

- akumulatorów linii Prima o pojemności od 110 Ah do 120 Ah – gwarancja 18 m-cy;

- akumulatorów linii Prima o pojemności od 125 Ah do 225 Ah – gwarancja 12 m-cy.

3.10. Gwarancja na **filtry** wynosi 12 miesięcy i jest udzielana zgodnie z regulaminami producentów. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.

3.11. Gwarancja na **sprężyny zawieszania** montowane parami wynosi 12 miesięcy.

3.12. Gwarancja na **przekładnie kierownicze i pompy wspomagania** (układu kierowniczego) wynosi: 24 miesiące na produkty SRL, 12 miesięcy na pozostałe produkty.

3.13. Gwarancja na **podnośniki szyb** producent EU wynosi 36 miesięcy, pozostałe podnośniki szyb posiadają 12 miesięcy gwarancji.

3.14. Gwarancja na **filtry cząstek stałych** wynosi 24 miesiące. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.

3.15. Gwarancja na **turbosprężarki** wynosi 24 miesiące i jest udzielana zgodnie z kartą gwarancyjną dołączoną do zakupionego towaru. Warunkiem rozpatrywania reklamacji na turbosprężarki są:

- nienaruszona etykieta gwarancyjna znajdująca się na reklamowanej części oraz w karcie gwarancyjnej;

- zwrot kompletu uszczelek – jeśli był dołączony do zakupionej części.

Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.

3.16. Gwarancja na **elementy układu hamulcowego** (tarcze, klocki, bębny, szczęki, cylinderek) marki SRL wynosi 24 miesiące.

3.17. Gwarancja na wszystkie nie wymienione powyżej produkty wynosi 12 m-cy.

4. 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

1. W przypadku wysyłek 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 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.

2. W przypadku wysyłek transportem Polcar PPH, Kupujący zobowiązany jest do sprawdzenia przesyłki przy jej odbiorze. Jeżeli stwierdzi uszkodzenie towaru zobowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Dział Reklamacji w dniu odbioru przesyłki – z wyjątkiem: pokryw silnika i bagażnika oraz błotników tylnych, których dotyczy odrębna procedura opisana w punkcie 2.1. i 2.1.1. niniejszego Artykułu. Zgłoszenia należy dokonać w formie elektronicznej na adres mailowy reklamacje@polcar.com, podając numer katalogowy towaru, numer dokumentu jego zakupu oraz rodzaj uszkodzenia. Podstawą reklamacji jest prawidłowo wypełniony dokument Zgłoszenia reklamacji. Reklamowany towar należy przesłać do Działu Reklamacji w terminie do 5 dni roboczych od daty dokonania zawiadomienia.

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 poświadczą 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.

2.1.1. W przypadku gdy Kupujący nie ma możliwości sprawdzenia stanu części w momencie dostarczenia przesyłki (tzw. nocny transport), Kupujący ma obowiązek bezzwłocznego weryfikowania pokryw silnika i bagażnika oraz błotników tylnych po rozpoczęciu dnia pracy i natychmiastowego zawiadomienia o ewentualnych uszkodzeniach Dział Reklamacji Polcar PPH. Zgłoszenia należy dokonać w formie elektronicznej na adres mailowy reklamacje@polcar.com, podając numer katalogowy towaru, numer dokumentu jego zakupu oraz rodzaj uszkodzenia. Reklamowany towar należy przesłać do Działu Reklamacji 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. W przypadku gdy opakowanie przesyłki jest całe, nienaruszone a występuje niezgodność przesyłki z fakturą należy niezwłocznie przesłać do Biura Magazynu na adres mailowy magazyn.biuro@polcar.com Zgłoszenie reklamacji ilościowej (dostępne na stronie www.polcar.com

zakładka Strefa Klienta/Przydatne formularze lub pod linkiem www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania oraz w Działach Sprzedaży, Reklamacji nie później niż:

- brak w przesyłce/dostawie - 24 godziny od otrzymania przesyłki
- inne niezgodności (złe wydane, złe oznakowane, złe spakowane) w przesyłce/dostawie - 48 godzin od otrzymania przesyłki.

Polcar PPH rozpatrzy Reklamację ilościową maksymalnie w ciągu 48 godzin od otrzymania zgłoszenia.

4. W przypadku odbioru własnym transportem wymagane jest dokładne sprawdzenie ilościowe i jakościowe towaru na miejscu i natychmiastowe zgłoszenie ewentualnych zastrzeżeń.
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 przelać na adres mailowy reklamacje@polcar.com lub dostarczyć w wersji elektronicznej wraz z reklamowanym towarem.
6. Zgłoszenia reklamacyjnego dokonuje się zgodnie z poniższą procedurą obowiązującą w Polcar PPH.

W sposób uzgodniony z Działem Reklamacji należy dostarczyć:

- 1) wypełniony formularz „Zgłoszenie reklamacji” (dostępny na stronie www.polcar.com zakładka Strefa Klienta/Przydatne formularze lub pod linkiem www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania oraz w Działach Sprzedaży, Reklamacji) wraz z reklamowanym towarem,
 - 2) kartę gwarancyjną (w przypadku wyrobów, na które została wydana),
 - 3) poświadczenie autoryzowanego warsztatu lub stacji diagnostycznej o zaistniałej wadzie,
 - 4) zdjęcia z montażu – dotyczy części nadwozia i oświetlenia w przypadku braku możliwości dopasowania.
7. Polcar PPH rozpatrzy reklamację maksymalnie w ciągu 21 dni roboczych od dnia dostarczenia towaru - za wyjątkiem sytuacji kiedy reklamowany towar jest wysyłany do producenta. W takim przypadku z przyczyn niezależnych od Polcar PPH czas rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu.
 8. Klientowi przysługuje prawo do odwołania się od opinii wystawionej przez Polcar PPH w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
 9. Odpowiedzialność Polcar PPH nie obejmuje zwrotu poniesionych przez Kupującego dodatkowych kosztów takich jak: koszt demontażu i montażu, transportu, lakierowania, badań diagnostycznych itp.
 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

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.
2. Wysokość opłaty dodatkowej wykazywana jest zawsze oddzielną pozycją na fakturze VAT.
3. Opłata dodatkowa płatna jest zgodnie z warunkami i terminami płatności przyznanymi danemu Klientowi.
4. W celu rozliczenia i otrzymania zwrotu wpłaconej opłaty dodatkowej Kupujący zobowiązuje się zwrócić Polcar PPH zużyty odpowiednik zakupionej części (identyczny z zakupionym) w stanie nadającym się do regeneracji w terminie do 9 miesięcy od daty wystawienia faktury VAT. Kryteria dotyczące stanu technicznego przyjmowanych części zużytych dostępne są w Działach Sprzedaży, Reklamacji lub na stronie www.polcar.com. Część zużytą należy dostarczyć do Polcar PPH w uzgodniony z Działem Reklamacji sposób. Wymagane jest dołączenie wypełnionego formularza „Zgłoszenie zwrotu części zużytych”, który jest dostępny w Działach Sprzedaży, Reklamacji lub na stronie www.polcar.com zakładka Strefa Klienta/Przydatne formularze lub pod linkiem www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania.
5. Dział Reklamacji Polcar PPH zweryfikuje zwróconą część zużytą w ciągu 21 dni roboczych od dnia dostarczenia części – za 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.
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 i turbosprężarek, ale wyłącznie tych, które sprzedawane są w systemie z opłatą dodatkową.

Art.5 Zwrot niewłaściwie zakupionych towarów

1. Polcar PPH nie przyjmuje zwrotów części - po upływie 120 dni od daty wystawienia faktury i zwrotów części elektrycznych i elektronicznych (z wyłączeniem pozycji zabezpieczonych plombą zwrotową, które posiadają w Katalogach Polcar wpis „plomba zwrotowa”; niecierusze można zwrócić wyłącznie w sytuacji, kiedy plomba zwrotowa i opakowanie są w stanie nienaruszonym), płynów eksploatacyjnych, chemii warsztatowej, chemii i kosmetyków samochodowych i motocyklowych, części przecenionych (opisanych w Katalogach Polcar jako uszkodzone w transporcie i z przypisaną kategorią uszkodzenia „A”, „B” lub „C”) oraz części opisanych w Katalogach Polcar statusem „Tylko na zamówienie” a także „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).
2. W przypadku pomyłki Kupującego w odniesieniu do części nie wymienionych w punkcie 1. (w wyborze modelu, wycofania się klienta) Kupujący ma prawo zwrócić towar zgłoszony do zwrotu na poniższych warunkach zależnych od momentu zgłoszenia:
 - a) przed upływem 14 dni lub w przypadku produktów marki SRL 30 dni od daty wystawienia faktury – zwrot bez opłaty manipulacyjnej (wyjątki punkt 3 i 4 niniejszego Artykułu),
 - b) po upływie 14 dni lub w przypadku produktów marki SRL 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.
3. 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 SRL.
4. W sytuacji gdy wartość zwrotów (zgłaszanych przed upływem 14 dni od daty wystawienia faktury) przekroczy limit 2% średniego miesięcznego obrotu (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 SRL – te części nie powiększają wartości zwrotów (nie są wliczane do limitu 2%).
5. Zgłoszenie zwrotu towaru dokonuje się zgodnie z poniższą procedurą obowiązującą w Polcar PPH:
 - a) chęć zwrotu należy zgłosić drogą mailową na adres reklamacje@polcar.com, wypełniając „Listę Zwrotową” dostępną na stronie www.polcar.com zakładka Strefa Klienta/Przydatne formularze lub pod linkiem www.polcar.com/pl/pliki-do-pobrania i przelać ją jako załącznik do e-maila,

- b) po zaakceptowaniu zwrotów przez Polcar PPH w odpowiedzi otrzymanie Państwo e-maila z załączonym do wiadomości plikiem (format PDF), który należy wydrukować i dołączyć do zwracanego towaru,
 - c) do zwracanego towaru należy dołączyć kartę gwarancyjną (jeżeli została wydana).
6. Zwrot towaru następuje w oryginalnym i nieuszkodzonym opakowaniu w sposób i w terminie uzgodnionym z Działem Reklamacji. 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.
 7. Zwracany towar nie może nosić śladów montażu.
 8. Zwroty towaru wysyłane firmami kurierskimi powinny być realizowane wyłącznie na koszt nadawcy.
 9. 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.6 Zamówienia Specjalne

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.
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.
3. Towar zakupiony na Zamówienie Specjalne nie podlega zwrotowi.
4. Towar zakupiony na Zamówienie Specjalne objęty jest warunkami gwarancji i rękojmi zgodnie z Art.2 Ogólnych Warunków Sprzedaży Polcar PPH.
5. Reklamacje towaru zakupionego na Zamówienie Specjalne rozpatrywane są zgodnie z Art.3 Ogólnych Warunków Sprzedaży Polcar PPH.
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.
7. W przypadku rezygnacji Kupującego z Zamówienia Specjalnego z przyczyn innych niż zawarte w pkt. 6, 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, wykroczenia 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

1. Cena towaru jest ceną uwidocznioną na wystawionej fakturze.
2. Przez dzień dokonania zapłaty rozumie się dzień wpływu należności na rachunek bankowy bądź wpłaty do kasy Polcar PPH.
3. W przypadku opóźnienia w zapłacie Polcar PPH ma prawo naliczyć odsetki w wysokości określonej ustawowo.
4. Roszczenia zgłaszane przez Kupującego nie stanowią podstawy do wstrzymania płatności za zakupione towary.
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.
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.
7. W uzasadnionych przypadkach Kupujący może wystąpić o zwiększenie przyznanego limitu kredytowego.
8. Polcar PPH zastrzega sobie prawo do niezrealizowania potwierdzonego zamówienia towaru w przypadku wystąpienia przed wysyłką jednego z warunków:
 - 1) przekroczeniu limitu kredytowy,
 - 2) przetrimowanie płatności.

Art.10 Zastrzeżenie własności przedmiotu sprzedaży

1. Polcar PPH zastrzega sobie prawo własności towaru, aż do chwili uiszczenia przez Kupującego całkowitej ceny zakupu (nabycia).
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.
3. Jeżeli Kupujący nie zapłacił ceny w ustalonym terminie Polcar PPH może zażądać zwrotu towaru.

Art.11 Zastrzeżenie praw autorskich

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.
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.
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

1. Niniejsze Ogólne Warunki Sprzedaży wchodzi w życie z dniem 18 stycznia 2022 r. i zastępują w całości wcześniej obowiązujące Ogólne Warunki Sprzedaży.
2. W przypadku wprowadzenia jakichkolwiek zmian do Ogólnych Warunków Sprzedaży, Polcar PPH zobowiązuje się do ich przedstawienia Kupującemu.
3. 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.
4. We wszystkich sprawach nie uregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Sprzedaży mają zastosowanie obowiązujące przepisy, a w szczególności Kodeks Cywilny.
5. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z umów sprzedaży jest Sąd powszechny właściwy dla siedziby Polcar PPH.

Wykaz załączników:

- załącznik nr 1: Ogólne Warunki Sprzedaży i Dostawy Szyb Saint-Gobain.
- załącznik nr 2: Ogólne Zasady Rozpatrzenia Reklamacji Układów Rozrządu i Osprzętu Dexval.