



Postępowanie Gwarancyjne

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy dokument określa zasady postępowania w przypadku zaistnienia sytuacji gwarancyjnych lub reklamacyjnych, deklarowane przez MAS Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu 50-116, ul. Rynek 60/2, NIP 8971922901 (dalej „Firma”).
- 1.2. Dokument jest skierowany do Przedstawicieli, którzy na podstawie zawartych z Firmą umów o sprzedaży, dokonują zakupów produktów oferowanych przez Firmę.
- 1.3. Zakup produktów oznacza akceptację niniejszego dokumentu.

2. Zasady postępowania gwarancyjnego

- 1.1. Firma nie udziela bezpośredniej gwarancji na sprzedawane towary oraz nie świadczy usług posprzedażowych. Towary sprzedawane przez Firmę są objęte bezpośrednią gwarancją udzieloną przez producenta, indywidualnie w zależności od rodzaju zakupionego produktu.
- 1.2. Uprawnienia z tytułu gwarancji Przedstawiciel może wykonywać zgodnie z warunkami zamieszczonymi w karcie gwarancyjnej lub oświadczeniu gwarancyjnym producenta załączonymi do towarów lub przedstawionymi przez Firmę.
- 1.3. Okres gwarancji jest zgodny z czasem gwarancji określonym indywidualnie dla każdego produktu przez jego producenta oraz dla konkretnego rodzaju opisanego użytkownika.
- 1.4. Wszelkie zwroty i wymiany towarów nie związane z gwarancją są standardowo niemożliwe, rozpatrywane są na indywidualne zapytanie.
- 1.5. Reklamacje związane z dostawą należy zgłaszać w ciągu 3 dni roboczych od daty otrzymania produktów. Wszelkie zgłoszenia muszą zawierać numer zamówienia/faktury oraz opis problemu. W przypadku uzasadnionej reklamacji Firma oferuje wymianę produktu. Procedura wymiany produktu wymaga jego odesłania w oryginalnym opakowaniu wraz z dokumentem zakupu, jeżeli nie był on wystawiony w formie elektronicznej.
- 1.6. Przedstawiciel jest zobowiązany do wstępnej weryfikacji zgłoszenia, które otrzymał w sprawie produktów zakupionych przez niego w Firmie. Jeżeli w jego ocenie, zgłoszenie nie dotyczy montażu lub wadliwego sposobu użytkowania danego produktu, a prawdopodobnie wynika z wad samego produktu dostarczonego mu przez producenta, przekazuje sprawę Firmie w formie zgłoszenia.
- 1.7. Zgłoszenia gwarancyjne/reklamacyjne mogą być przesyłane przez Przedstawiciela na adres e-mail Firmy: biuro@masmarket.pl lub poprzez dedykowany formularz umieszczony na stronie www.masmarket.pl w zakładce ZGŁOSZENIA (w stopce strony), i dla ich ważności wymagają potwierdzenia ich otrzymania przez Firmę.
- 1.8. Po otrzymaniu zgłoszenia, każda ze spraw rozpatrywana jest indywidualnie, w ciągu 1-3 dni roboczych następuje kontakt ze strony Firmy w celu omówienia szczegółów reklamacji/gwarancji. Jeżeli Firma po wewnętrznej weryfikacji, potwierdzi wadę produktu, przystępuje do uruchomienia procedury reklamacyjnej u danego producenta.
- 1.9. Firma dla współpracujących z nią Przedstawicieli zapewnia pełne wsparcie, które obejmuje doradztwo

w zakresie użytkowania produktów, pomoc techniczną, kontakt z serwisem gwarancyjnym producenta oraz doradztwo w sytuacjach pogwarancyjnych. Zespół obsługi klienta Firmy jest dostępny od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 18:00 pod numerem telefonu +48 660 40 23 43 oraz e-mailem biuro@masmarket.pl.

3. Postanowienia końcowe

- 3.1. Dokument wchodzi w życie z dniem 01.10.2024r. i obowiązuje do odwołania.
- 3.2. Wszelkie zmiany dokumentu będą publikowane na stronie internetowej Firmy i obowiązują od daty ich publikacji.
- 3.3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie mają przepisy prawa cywilnego.
- 3.4. Wszelkie spory wynikłe w trakcie realizowania zawartych w dokumencie postanowień będą rozstrzygane przez właściwy sąd.