

Art. 1. Informacje wstępne

- DKLogistics-DorotaPoznańska jest Autoryzowanym Dystrybutorem części oferowanych przez PPH Polcar i prowadzi sprzedaż hurtową oraz detaliczną.
- 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 DK Logistics.
- DK Logistics stosuje oznaczenia produktów przygotowane przez Polcar PPH 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 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.

- Oznaczenia produktów i informacje handlowe obowiązują wg aktualnej wersji katalogu elektronicznego eCar i katalogu internetowego (<https://catalog.polcar.com/dk-logistics>) – zwane dalej „Katalogami Polcar”.
- 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.
- Odpowiedzialność odnośnie wyeksportowania lusterek oraz elementów oświetlenia nieposiadających znaku homologacji europejskiej (ECE) poza granice UE spoczywa na kupującym.
- Informacja o zakazie sprzedaży (wynikającym z zastrzeżeń patentowych) danego produktu w wybranym kraju, znajduje się w opisie części w Katalogach Polcar.

Art. 2. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji i rękojmi

- Ze względu na to, iż wszystkie oferowane produkty objęte są gwarancją producenta nie przysługują na nie roszczenia z tytułu rękojmi.
- Warunkiem rozpatrzenia roszczeń reklamacyjnych przez DKLogistics 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 jedyne i wiążące kryterium doboru części.
- DKLogistics 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 DK Logistics w terminie 12, 18, 24 lub 36 miesięcy (w zależności od asortymentu i producenta). Termin ten liczony jest od daty wystawienia dokumentu sprzedaży przez DK Logistics swojemu bezpośredniemu odbiorcy. Podstawą udzielenia gwarancji na zakupiony towar jest jego zastosowanie zgodnie z przeznaczeniem oraz profesjonalne przygotowanie i zamontowanie.

- Gwarancja na **oświetlenie** obejmuje: szczelność, możliwość dopasowania oraz regulacji elementu i wynosi 12 miesięcy. Z 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.

- Gwarancja na **elementy układów termicznych** wynosi 24 miesiące z wyjątkiem: wentylatorów wnętrza, wentylatorów chłodnic i klimatyzacji oraz elementów sterujących/regulatorów 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 kompletacji z silnikiem.

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.

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

Wentylatory wyposażone w elektroniczne moduły sterujące można uruchamiać tylko po prawidłowym montażu w samochodzie do prawidłowo działającej instalacji elektrycznej. Podłączenie takich wentylatorów bezpośrednio do prądu poza pojazdem lub podłączenie do niesprawnej instalacji elektrycznej pojazdu może spowodować uszkodzenie samego modułu sterującego lub nawet pożar. Uszkodzenia spowodowane niewłaściwym

- Gwarancja na części z grupy **przewody** wynosi 24 miesiące i dotyczy przewodów: chłodnic wody, chłodnic powietrza (intercoolerów), nagrzewnic oraz przewodów ssących.
- Gwarancja na **lusterka zewnętrzne** marki SRL wynosi 36 miesięcy.
- Gwarancja na **amortyzatory** montowane parami wynosi 24 miesiące, dotyczy to wszystkich produktów: Bilstein (z 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 zawieszenia.
- Gwarancja na **sprężela oraz układy rozrządu i osprzętu** wynosi 24 miesiące przy czym w przypadku układów rozrządu przebieg w okresie gwarancji może być maksymalnie taki jak określa uszkodzenia lub braku etykiety gwarancyjnej reklamacja automatycznie zostanie odrzucona. Ta procedura dotyczy: akumulatorów, zaworów recyrkulacji spalin EGR, korpusów przepustnicy, wtryskiwaczy, alternatorów i rozruszników.
- Gwarancja na **elementy przekazania napędu i termostaty** wynosi 12 miesięcy. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.
- Gwarancja na **elementy układu zawieszenia 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.

- 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, wtryskiwaczy, alternatorów i rozruszników.

- Gwarancja na **akumulatory** Magneti Marelli wynosi 24 miesiące – z 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.
 - Gwarancja na **filtry** wynosi 12 miesięcy i jest udzielana zgodnie z regulaminami producentów. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.
 - Gwarancja na **sprężyny zawieszenia** montowane parami wynosi 24 miesiące.
 - Gwarancja na **przekładnie kierownicze i pompy wspomaganie** (układu kierowniczego) wynosi: 24 miesiące na produkty SRL, 12 miesięcy na pozostałe produkty.
 - Gwarancja na **podnośniki szyb** producent EU wynosi 36 miesięcy, pozostałe podnośniki szyb posiadają 12 miesięcy gwarancji.
 - Gwarancja na **nowe filtry cząstek stałych** wynosi 24 miesiące. Gwarancja na **regenerowane filtry cząstek stałych** wynosi 36 miesięcy i jest udzielana zgodnie z kartą gwarancyjną dołączoną do zakupionego towaru. Warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zwrot zestawu montażowego jeśli był dołączony do zakupionej części. W obu przypadkach rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.
 - Gwarancja na **turbosprężarki oraz rdzenie, zawory i sterowniki turbosprężarek** wynosi 24 miesiące. Gwarancja na turbosprężarkę udzielana jest zgodnie z kartą gwarancyjną dołączoną do zakupionego towaru. Warunkiem rozpatrywania reklamacji na turbosprężarkę są:
 - nienaruszona etykieta gwarancyjna znajdująca się na reklamowanej części oraz w karcie gwarancyjnej;
 - zwrot kompletu uszczelke – jeśli był dołączony do zakupionej części. Rozpatrzenie reklamacji następuje po dokonaniu ekspertyzy przez producenta.
 - Gwarancja na **elementy układu hamulcowego** (tarcze, klocki, bębny, szczęki, cylindriki) marki SRL wynosi 24 miesiące.
 - Gwarancja na wszystkie nie wyszczególnione powyżej produkty wynosi 12 m-cy.
4. Odpowiedzialność DK Logistics jest ograniczona do bezpłatnej wymiany produktu lub do zwrotu kwoty zapłaconej przy czym o wyborze jednego z tych dwóch sposobów decyduje DK Logistics.

Art. 3. Postępowanie reklamacyjne

- 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 zająć sporządzenie 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.
- W przypadku wysyłek transportem DK Logistics, 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 blotników tylnych, których dotyczy odrębna procedura opisana w ust. 2.1 i 2.1.1 niniejszego art. Zgłoszenia należy dokonać w formie elektronicznej na adres mailowy reklamacje@moto-partner.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.
 - Pokrywy silnika i bagażnika oraz blotniki tylne Kupujący zobowiązany jest sprawdzić w momencie odbioru przesyłki od kierowcy. Po przeprowadzeniu sprawdzenia tych części Kupujący poświadczając 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 DK Logistics.
 - W przypadku gdy Kupujący nie ma możliwości sprawdzenia stanu części w momencie dostarczenia przesyłki (dostawa poza godzinami pracy), Kupujący ma obowiązek bezzwłocznego zweryfikowania pokryw silnika i bagażnika oraz blotników tylnych po rozpoczęciu dnia pracy i natychmiastowego zawiadomienia o ewentualnych uszkodzeniach Dział Reklamacji DK Logistics. Zgłoszenia należy dokonać w formie elektronicznej na adres: reklamacje@moto-partner.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 się z Działem Reklamacji DK Logistics.

