

REGULAMIN REKLAMACJI

Entelo Sp. z o.o.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Reklamacji określa warunki udzielonej gwarancji i zasady zgłaszania, rozpatrywania oraz realizacji reklamacji dotyczących Towarów sprzedawanych przez Entelo Sp. z o.o., zwaną dalej „Producentem” lub „Sprzedającym”.
2. Regulamin stanowi integralne uzupełnienie obowiązujących Ogólnych Warunków Współpracy („OWW”) Entelo Sp. z o.o. oraz ma zastosowanie do wszystkich zamówień realizowanych przez Producenta.
3. Złożenie zamówienia oraz jego potwierdzenie przez Sprzedającego oznacza:
 - pełną akceptację niniejszego Regulaminu,
 - pełną akceptację OWW,
 - potwierdzenie zapoznania się z zasadami reklamacji,
 - potwierdzenie zapoznania się z zasadami montażu, użytkowania oraz odpowiedzialności Producenta.
4. Klient potwierdza, że przed złożeniem zamówienia miał możliwość zapoznania się z:
 - niniejszym Regulaminem,
 - OWW,
 - instrukcjami montażu,
 - dokumentacją produktową,
 - informacjami technicznymi dotyczącymi Towaru.
5. Brak zapoznania się przez Klienta z dokumentacją, instrukcjami, Regulaminem lub OWW nie zwalnia Klienta z obowiązku ich stosowania oraz nie stanowi podstawy do zgłaszania roszczeń wobec Producenta.
6. Produkty powinny być:
 - transportowane,
 - przechowywane,
 - montowane,
 - użytkowane,
 - konserwowanezgodnie z:
 - instrukcją montażu,
 - instrukcją użytkowania,
 - przeznaczeniem produktu,
 - zasadami prawidłowej eksploatacji,
 - zasadami bezpieczeństwa i sztuki montażowej.
7. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za:
 - prawidłowy montaż Towaru,
 - prawidłowe użytkowanie Towaru,
 - dobór Towaru do swoich potrzeb,
 - zapewnienie odpowiednich warunków użytkowania i przechowywania,
 - działania własnych pracowników, podwykonawców, ekip montażowych oraz osób trzecich działających na jego zlecenie.
8. Rozpoczęcie montażu produktu oznacza:
 - akceptację produktu pod względem ilościowym,
 - akceptację produktu pod względem zgodności zamówienia,
 - akceptację produktu w zakresie wad widocznych,
 - potwierdzenie kompletności dostawy w zakresie możliwym do zweryfikowania przed montażem.
9. Producent nie ponosi odpowiedzialności za szkody, uszkodzenia lub nieprawidłowości wynikające z:
 - nieprawidłowego montażu,
 - montażu niezgodnego z instrukcją,
 - niewłaściwego użytkowania,
 - przeciążenia produktu,
 - niewłaściwego przechowywania,
 - samodzielnych przeróbek lub ingerencji,
 - działań podmiotów trzecich,
 - użytkowania produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem,

- błędów projektowych lub pomiarowych po stronie Klienta.
10. Informacje zawarte:
- w katalogach,
 - materiałach marketingowych,
 - wizualizacjach,
 - zdjęciach,
 - kartach produktowych,
 - materiałach reklamowych,
 - na stronach internetowych,
- mają charakter poglądowy, informacyjny oraz marketingowy i nie stanowią podstawy do zgłaszania roszczeń dotyczących różnic technologicznych, kolorystycznych, konstrukcyjnych lub produkcyjnych.
11. Dopuszczalne tolerancje technologiczne, wymiarowe, konstrukcyjne, materiałowe i kolorystyczne wynikające z procesu produkcyjnego, właściwości materiałów lub partii produkcyjnych nie stanowią wady Towaru.
12. Producent zastrzega sobie prawo do:
- zmian technologicznych,
 - zmian konstrukcyjnych,
 - zmian materiałowych,
 - zmian dostawców komponentów,
 - zmian wynikających z rozwoju produktu,
- o ile nie wpływają one istotnie na funkcjonalność Towaru.
13. Producent nie odpowiada za:
- utracone korzyści,
 - przestoje,
 - opóźnienia inwestycji,
 - kary umowne naliczone Klientowi przez osoby trzecie,
 - koszty organizacyjne,
 - koszty podwykonawców,
 - koszty ekip montażowych,
 - szkody pośrednie,
 - szkody następce,
 - inne roszczenia wykraczające poza obowiązki wynikające z niniejszego Regulaminu oraz OWW.
14. Wszelkie roszczenia Klienta wobec Producenta, w szczególności z tytułu udzielonej gwarancji ograniczają się wyłącznie do zakresu odpowiedzialności przewidzianego w niniejszym Regulaminie, OWW oraz bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
15. Producent zastrzega sobie prawo do interpretacji niniejszego Regulaminu zgodnie z charakterem prowadzonej działalności produkcyjnej, logistycznej i handlowej oraz realiami procesu produkcyjnego i dostępności komponentów.

§2. Okresy gwarancji

1. Towary objęte są gwarancją producenta wyłącznie na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, OWW, dokumentacji produktowej oraz instrukcjach użytkowania.
2. Gwarancja udzielana jest wyłącznie na Towary użytkowane:
 - zgodnie z przeznaczeniem,
 - zgodnie z instrukcją montażu,
 - zgodnie z instrukcją użytkowania,
 - w warunkach odpowiadających właściwościom produktu,
 - zgodnie z zasadami prawidłowej eksploatacji.
3. Towary objęte są gwarancją producenta na następujące okresy:

Grupa produktowa

Okres gwarancji

Krzesła szkolne stacjonarne modele Classic, Spider (z wyłączeniem wersji Soft)	60 miesięcy
Krzesła szkolne stacjonarne – pozostałe	24 miesiące
Krzesła szkolne obrotowe	24 miesiące
Krzesła szkolne mobilne	24 miesiące
Zestawy siedziskowe	24 miesiące

Grupa produktowa	Okres gwarancji
Krzesła dla nauczycieli	24 miesiące
Taborety i stołki	24 miesiące
Krzesła obrotowe młodzieżowe	24 miesiące
Krzesła biurowe	24 miesiące
Krzesła obrotowe dziecięce	24 miesiące
Krzesła konferencyjne	24 miesiące
Stoły stacjonarne	24 miesiące
Stoły mobilne	24 miesiące
Biurka	24 miesiące
Biurka elektryczne	24 miesiące
Meble skrzyniowe Blox	24 miesiące
Meble skrzyniowe Simple	24 miesiące
Meble skrzyniowe Smart	24 miesiące
Szatnie Blox	24 miesiące
Szatnie Simple	24 miesiące
Pufy Tobo	24 miesiące
Pianki Happy	24 miesiące

- Okres gwarancji liczony jest od dnia wydania Towaru potwierdzonego dokumentem sprzedaży.
- Gwarancja obejmuje wyłącznie wady materiałowe oraz produkcyjne Towaru, uszkodzenia transportowe i braki w dostawie.
- W przypadku wymiany rzeczy na wolną od wad lub wymiany elementu okres gwarancji biegnie od nowa odpowiednio dla całego produktu albo dla wymienionego elementu.,
- Producent zastrzega sobie prawo do odmowy realizacji świadczeń wykraczających poza zakres gwarancji określony niniejszym Regulaminem oraz OWW

§3. Wymagane dane do zgłoszenia reklamacyjnego

- Reklamacja musi zawierać:
 - numer zamówienia,
 - numer faktury,
 - opis wady,
 - zdjęcia lub film przedstawiający wadę,
 - zdjęcie całego produktu.
- W przypadku reklamacji transportowej wymagane są dodatkowo:
 - zdjęcia opakowania,
 - zdjęcia uszkodzeń na palecie lub kartonie,
 - zdjęcia po otwarciu przesyłki,
 - protokół szkody sporządzony z przewoźnikiem.
- Brak wymaganych informacji lub dokumentacji wstrzymuje rozpoczęcie procesu reklamacyjnego do momentu uzupełnienia zgłoszenia.
- Każda reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie, z uwzględnieniem:
 - charakteru zgłoszenia,
 - dostarczonej dokumentacji,
 - okoliczności sprawy,
 - możliwości technologicznych i logistycznych producenta.

§4. Typy reklamacji

4.1. Braki w dostawie

- Braki ilościowe należy zgłosić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych od daty dostawy.
- Zgłoszenie braków musi nastąpić przed rozpoczęciem montażu produktu.

3. Rozpoczęcie montażu oznacza potwierdzenie kompletności dostawy w zakresie elementów możliwych do zweryfikowania przed montażem.

4.2. Uszkodzenia transportowe

1. Klient ma obowiązek otworzyć przesyłkę przy kurierze w celu weryfikacji stanu Towaru.
2. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji transportowej jest:
 - o weryfikacja przesyłki przy odbiorze,
 - o wykonanie zdjęć uszkodzeń,
 - o sporządzenie protokołu szkody w obecności kuriera oraz podpisanego przez kuriera,
 - o wykonanie zdjęć uszkodzeń na palecie, kartonie oraz po otwarciu przesyłki,
 - o zgłoszenie reklamacji przed rozpoczęciem montażu.
3. Produkty zmontowane nie podlegają reklamacjom transportowym.
4. Brak protokołu szkody sporządzonego podczas odbioru przesyłki w obecności kuriera z podpisem kuriera wyłącza odpowiedzialność Sprzedawcy za uszkodzenia transportowe i pozbawia Klienta prawa do skutecznego dochodzenia reklamacji transportowej. Ewentualne rozpatrzenie takiego zgłoszenia może nastąpić wyłącznie w ramach indywidualnej decyzji Sprzedawcy..
5. Jeżeli kurier:
 - o odmawia sporządzenia protokołu szkody lub
 - o pozostawia przesyłkę bez podpisu Klienta,Klient zobowiązany jest:
 3. niezwłocznie poinformować producenta na adres: reklamacje@entelo.pl,
 4. skontaktować się telefonicznie pod numerem: 666 855 587.

4.3. Reklamacje jakościowe

1. Reklamacje jakościowe dotyczące wad produkcyjnych lub materiałowych należy zgłaszać niezwłocznie po wykryciu wady.
2. Reklamacje jakościowe rozpatrywane są indywidualnie na podstawie dostarczonej dokumentacji oraz — w razie potrzeby — oględzin produktu.

4.4. Uszkodzenia wynikające z użytkowania

1. Reklamacji nie podlegają:
 - o uszkodzenia mechaniczne powstałe po odbiorze Towaru,
 - o uszkodzenia wynikające z błędnego montażu,
 - o uszkodzenia wynikające z niewłaściwego użytkowania,
 - o naturalne zużycie produktu,
 - o uszkodzenia wynikające z przeciążenia produktu,
 - o uszkodzenia wynikające z samodzielnych przeróbek lub ingerencji.

§5. Czas rozpatrzenia i realizacji reklamacji

1. Standardowe terminy zajęcia stanowiska przez Sprzedawcę co do swojej odpowiedzialności z tytułu gwarancji w związku ze zgłoszoną reklamacją wynoszą 30 dni roboczych.
2. Terminy wskazane powyżej mają charakter orientacyjny i mogą ulec wydłużeniu w szczególności w przypadku:
 - o zwiększonego obciążenia produkcji,
 - o czasowego braku dostępności komponentów,
 - o konieczności wykonania dodatkowych oględzin,
 - o konieczności wykonania ekspertyzy technicznej,
 - o czasowego braku dostępności Towaru,
 - o wycofania produktu lub komponentu z rynku,
 - o zmian technologicznych lub konstrukcyjnych,
 - o opóźnień po stronie dostawców,
 - o opóźnień logistycznych lub transportowych,
 - o zdarzeń losowych,
 - o działania siły wyższej,
 - o okresów zwiększonej sezonowości sprzedaży i produkcji,
 - o konieczności realizacji elementów niestandardowych lub produkowanych indywidualnie.

3. W przypadku wydłużenia terminu realizacji reklamacji Klient zostanie poinformowany drogą mailową o przewidywanym terminie zakończenia procesu reklamacyjnego.
4. Wydłużenie terminu realizacji reklamacji z przyczyn niezależnych od Sprzedającego nie stanowi w szczególności podstawy do:
 - o naliczania kar umownych,
 - o odstąpienia od umowy,
 - o dochodzenia odszkodowania,
 - o dochodzenia utraconych korzyści lub kosztów pośrednich.

§6. Sposób realizacji reklamacji

1. W przypadku uznania reklamacji Producent według własnego wyboru:
 - o naprawi produkt,
 - o wymieni element,
 - o wymieni produkt,
 - o obniży cenę,
 - o prześle element do samodzielnej wymiany lub montażu przez Klienta.
2. Sposób realizacji reklamacji każdorazowo ustala Producent według własnej decyzji, uwzględniając charakter wady, możliwości techniczne, dostępność komponentów oraz ekonomiczną zasadność danego rozwiązania.
3. Uznanie reklamacji nie oznacza prawa Klienta do:
 - o zwrotu Towaru,
 - o odstąpienia od umowy,
 - o żądania odbioru reklamowanego Towaru przez Producenta,
 - o żądania wymiany całego produktu na nowy,chyba że Producent wyraźnie postanowi inaczej w formie pisemnej lub mailowej.
4. Klientowi nie przysługuje prawo wyboru sposobu realizacji reklamacji. Ostateczną decyzję dotyczącą sposobu realizacji reklamacji podejmuje Producent.
5. Producent nie ma obowiązku odbioru reklamowanego Towaru lub jego elementów, jeżeli uzna, że reklamacja może zostać zrealizowana poprzez:
 - o dosłanie części zamiennej,
 - o wymianę elementu,
 - o samodzielny montaż przez Klienta,
 - o naprawę miejscową,
 - o inne rozwiązanie niewymagające odbioru Towaru.
6. W przypadku realizacji reklamacji poprzez dosłanie nowego elementu Producent może zobowiązać Klienta do:
 - o samodzielnej utylizacji uszkodzonego elementu,
 - o trwałego uszkodzenia reklamowanego elementu,
 - o przesłania dokumentacji zdjęciowej potwierdzającej utylizację, zniszczenie lub wyłączenie elementu z użytkowania.
7. Producent może odstąpić od odbioru reklamowanego Towaru lub elementu w szczególności, gdy:
 - o koszt transportu przewyższa wartość reklamowanego elementu,
 - o odbiór jest ekonomicznie nieuzasadniony,
 - o reklamacja dotyczy drobnych elementów lub części eksploatacyjnych,
 - o charakter reklamacji nie wymaga oględzin fizycznych Towaru,
 - o reklamacja może zostać rozpatrzona na podstawie dokumentacji zdjęciowej lub filmowej.
8. Towary reklamowane. Producent może dopuścić zwrot wyłącznie według własnego uznania i wyłącznie w ramach indywidualnej decyzji handlowej.
9. Klient zobowiązany jest stosować się do instrukcji Producenta dotyczących dalszego postępowania z reklamowanym Towarem lub jego elementami.
10. Producent nie ponosi kosztów:
 - o demontażu,
 - o ponownego montażu,
 - o transportu wtórnego,
 - o przestojów,
 - o utraconych korzyści,
 - o innych kosztów pośrednich.
11. Klient przyjmuje do wiadomości, że realizacja reklamacji poprzez dosłanie elementu zamiennego może wymagać samodzielnej wymiany elementu lub wykonania prac montażowych po stronie Klienta.

12. Producent nie ponosi odpowiedzialności za koszty związane z wymianą reklamowanego elementu po stronie Klienta, w szczególności za:
- koszt pracy montażystów,
 - koszt usług serwisowych,
 - koszt ekip montażowych,
 - koszt podwykonawców,
 - koszt dojazdu serwisu,
 - koszt demontażu i ponownego montażu,
 - koszt zabezpieczenia pomieszczeń,
 - koszt przestojów,
 - koszt utrudnień organizacyjnych,
 - jakiegokolwiek inne koszty pośrednie lub dodatkowe.
13. Klient nie jest uprawniony do jednostronnego obciążania Producenta kosztami usług montażowych, serwisowych lub dodatkowymi kosztami organizacyjnymi bez uprzedniej, wyraźnej zgody Producenta wyrażonej w formie pisemnej lub mailowej.
14. W przypadku samodzielnego zlecenia przez Klienta usług montażowych lub serwisowych bez wcześniejszego uzgodnienia z Producentem, wszelkie koszty takich usług Klient ponosi we własnym zakresie i na własne ryzyko.

§7. Odmowa uznania reklamacji

1. Producent ma prawo odmówić uznania reklamacji, jeżeli zgłoszenie nie spełnia warunków określonych w niniejszym Regulaminie, OWW i nie zostało uzupełnione w terminie 7 dni od dnia przesłania zgłoszenia oraz w przypadku, gdy okoliczności sprawy wskazują na brak podstaw do uznania przez Sprzedawcę o swojej odpowiedzialności z tytułu gwarancji.
2. Reklamacja może zostać odrzucona w szczególności, gdy:
 - zgłoszenie jest niekompletne,
 - Klient nie dostarczył wymaganej dokumentacji,
 - upłynął okres gwarancji,
 - produkt został uszkodzony podczas użytkowania,
 - produkt został zmontowany mimo widocznych uszkodzeń transportowych,
 - brak protokołu szkody sporządzonego w obecności kuriera i z podpisem kuriera przy reklamacji transportowej,
 - produkt został zmodyfikowany bez zgody Producenta,
 - wada wynika z nieprawidłowego montażu,
 - wada wynika z użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem,
 - zgłoszenie dotyczy naturalnego zużycia produktu,
 - wada mieści się w dopuszczalnych tolerancjach technologicznych, wymiarowych lub kolorystycznych,
 - Towar był przechowywany w niewłaściwych warunkach,
 - Towar był użytkowany niezgodnie z instrukcją,
 - reklamacja dotyczy różnic wynikających z partii produkcyjnych,
 - reklamacja dotyczy subiektywnej oceny estetycznej Towaru,
 - Klient uniemożliwił przeprowadzenie oględzin,
 - Klient odmówił wykonania zaleceń Producenta dotyczących dalszego postępowania reklamacyjnego,
 - uszkodzenie powstało na skutek działania osób trzecich,
 - uszkodzenie powstało podczas transportu organizowanego przez Klienta lub jego przewoźnika,
 - reklamacja dotyczy elementów eksploatacyjnych podlegających naturalnemu zużyciu,
 - reklamacja dotyczy uszkodzeń wynikających z przeciążenia produktu,
 - reklamacja została zgłoszona po rozpoczęciu montażu w zakresie wad możliwych do stwierdzenia przed montażem,
 - Klient samodzielnie podjął próbę naprawy lub ingerencji w Towar bez zgody Producenta,
 - uszkodzenie wynika z niewłaściwej konserwacji lub braku konserwacji produktu,
 - reklamacja dotyczy sytuacji niezależnych od Producenta, w tym działania siły wyższej, wilgoci, temperatury, warunków pomieszczenia lub niewłaściwego użytkowania.
3. Producent zastrzega sobie prawo do odmowy uznania reklamacji również w przypadku, gdy przedstawiona dokumentacja:
 - jest niewystarczająca,
 - nie pozwala jednoznacznie potwierdzić istnienia wady,

- budzi uzasadnione wątpliwości co do okoliczności powstania uszkodzenia,
 - została dostarczona po znacznym czasie od wykrycia wady,
 - nie przedstawia rzeczywistego stanu Towaru.
- 4. Decyzja Producenta dotycząca uznania lub odmowy uznania reklamacji podejmowana jest na podstawie:
 - dokumentacji reklamacyjnej,
 - oględzin (w przypadku ich przeprowadzenia),
 - oceny technicznej,
 - możliwości technologicznych,
 - obowiązujących norm produkcyjnych,
 - zapisów niniejszego Regulaminu oraz OWW.
- 5. Odmowa uznania reklamacji oznacza zakończenie procesu reklamacyjnego i brak obowiązku realizacji dalszych świadczeń po stronie Producenta.
- 6. Klientowi nie przysługuje prawo do:
 - żądania ponownego rozpatrzenia reklamacji,
 - żądania rekompensaty finansowej,
 - żądania odszkodowania,
 - żądania zwrotu kosztów pośrednich,
 - żądania zwrotu utraconych korzyści,
 - jednostronnego obciążania Producenta dodatkowymi kosztami,jeżeli reklamacja została odrzucona zgodnie z niniejszym Regulaminem.
- 7. W przypadku odmowy uznania reklamacji Producent może — według własnego uznania — przedstawić Klientowi ofertę odpłatnego zakupu:
 - nowego elementu,
 - części zamiennej,
 - elementu uzupełniającego,
 - usługi naprawy,
 - usługi serwisowej.
- 8. Przedstawienie oferty handlowej po odmowie reklamacji ma charakter wyłącznie dobrej woli handlowej Producenta i nie oznacza uznania odpowiedzialności za zgłoszenie reklamacyjne.
- 9. Producent nie ponosi odpowiedzialności za:
 - decyzje zakupowe Klienta,
 - błędy pomiarowe,
 - błędy projektowe po stronie Klienta,
 - nieprawidłowe przygotowanie pomieszczeń,
 - błędy ekip montażowych Klienta,
 - brak wiedzy technicznej po stronie Klienta lub podmiotów działających na jego zlecenie.
- 10. Wszelkie próby jednostronnego naliczania kar, potrąceń, kompensat lub obciążeń wobec Producenta wymagają uprzedniej, wyraźnej akceptacji Producenta wyrażonej w formie pisemnej lub mailowej. Brak takiej zgody oznacza brak podstaw do skutecznego dochodzenia takich roszczeń wobec Producenta.

§8. Dane osobowe (RODO)

1. Administratorem danych osobowych jest Entelo sp. z o.o. z siedzibą w Łącku, ul. Jesienna 25, 09-520 Łąck.
2. Dane osobowe przekazywane w ramach procesu reklamacyjnego przetwarzane są wyłącznie w celu:
 - realizacji procesu reklamacyjnego,
 - kontaktu z Klientem,
 - realizacji obowiązków gwarancyjnych,
 - prowadzenia dokumentacji reklamacyjnej,
 - dochodzenia lub obrony roszczeń,
 - realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa.
3. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest:
 - realizacja umowy,
 - realizacja obowiązków prawnych,
 - prawnie uzasadniony interes Producenta,
 - konieczność realizacji procesu reklamacyjnego.
4. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Producentem, w szczególności:
 - firmom transportowym,
 - dostawcom usług IT,
 - podmiotom świadczącym usługi prawne,

- podmiotom świadczącym usługi księgowe,
 - podmiotom realizującym serwis lub dostawy komponentów,wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji procesu reklamacyjnego.
- 5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do:
 - realizacji procesu reklamacyjnego,
 - realizacji obowiązków gwarancyjnych,
 - realizacji obowiązków podatkowych i księgowych,
 - dochodzenia lub obrony roszczeń,
 - okresów wymaganych przepisami prawa.
- 6. Osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa wynikające z przepisów RODO, w szczególności:
 - prawo dostępu do danych,
 - prawo sprostowania danych,
 - prawo ograniczenia przetwarzania,
 - prawo wniesienia sprzeciwu,
 - prawo usunięcia danych — w zakresie przewidzianym przepisami prawa.
- 7. Wszelkie pytania dotyczące przetwarzania danych osobowych należy kierować na adres: administracja@entelo.pl
- 8. Producent zastrzega sobie prawo do archiwizacji dokumentacji reklamacyjnej, zdjęć, nagrań oraz korespondencji związanej z procesem reklamacyjnym w zakresie niezbędnym do zabezpieczenia interesów Producenta oraz obrony przed ewentualnymi roszczeniami.
- 9. Przesłanie zgłoszenia reklamacyjnego oznacza akceptację zasad przetwarzania danych osobowych określonych w niniejszym Regulaminie.

§9. Postanowienia końcowe

1. Towary wykonywane na indywidualne zamówienie, produkty niestandardowe, produkty wykonywane według indywidualnej specyfikacji Klienta oraz produkty produkowane na specjalne zamówienie nie podlegają zwrotowi.
2. Producent zastrzega sobie prawo do zmian niniejszego Regulaminu w każdym czasie, w szczególności w przypadku:
 - zmian organizacyjnych,
 - zmian technologicznych,
 - zmian procesów produkcyjnych,
 - zmian logistycznych,
 - zmian przepisów prawa,
 - zmian oferty produktowej,
 - zmian warunków handlowych,
 - zmian procedur reklamacyjnych.
3. Aktualna wersja Regulaminu publikowana jest przez Producenta oraz udostępniana Klientowi wraz z dokumentacją handlową lub potwierdzeniem zamówienia.
4. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne, uzupełnienia dokumentacji, odwołania, informacje dotyczące reklamacji oraz korespondencja związana z procesem reklamacyjnym przyjmowane są wyłącznie drogą mailową na adres: reklamacje@entelo.pl
5. Wiadomości:
 - telefoniczne,
 - SMS,
 - MMS,
 - WhatsApp,
 - Messenger,
 - media społecznościowe,
 - komunikatory internetowe,
 - wiadomości kierowane do przedstawicieli handlowych,
 - wiadomości kierowane do pracowników innych działów,nie stanowią skutecznej formy zgłoszenia reklamacji ani prowadzenia procesu reklamacyjnego.
6. Producent nie ponosi odpowiedzialności za skutki:
 - przesłania zgłoszenia na niewłaściwy adres,
 - przekazania informacji poza oficjalnym kanałem reklamacyjnym,
 - braku przekazania dokumentacji wymaganej Regulaminem,
 - opóźnień wynikających z komunikacji prowadzonej poza oficjalnym kanałem reklamacyjnym.

7. Wyłącznie korespondencja prowadzona poprzez adres reklamacje@entelo.pl uznawana jest za oficjalną i wiążącą komunikację w procesie reklamacyjnym.
8. Rozmowy telefoniczne, ustalenia ustne oraz informacje przekazywane poza oficjalnym kanałem reklamacyjnym mają charakter wyłącznie informacyjny i nie są wiążące dla Producenta, chyba że zostały potwierdzone mailowo przez Producenta.
9. Producent zastrzega sobie prawo do pozostawienia zgłoszenia bez rozpatrzenia do momentu:
 - przesłania kompletnej dokumentacji,
 - przesłania zgłoszenia na właściwy adres e-mail,
 - uzupełnienia brakujących informacji wymaganych Regulaminem.
10. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają:
 - OWW Entelo Sp. z o.o.,
 - przepisy prawa polskiego.
11. Wszelkie spory wynikające z realizacji reklamacji rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Producenta.