

PROCEDURA REKLAMACYJNA

BENDER — powłoka do konserwacji pokryć z papy

PROOF-TECH Sp. z o.o.

Dokument C3 · Wydanie 1/2026/PL · data wydania: 17.09.2026 · obowiązuje od: 17.09.2026

I. Cel i zakres procedury

Procedura określa zasady zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących Produktu BENDER sprzedawanego przez PROOF-TECH Sp. z o.o. (dalej „Gwarant”). Celem procedury jest zapewnienie sprawnego i przejrzystego procesu reklamacji, analiza przyczyn niezgodności oraz podejmowanie działań korygujących i zapobiegawczych zgodnie z zakładowym systemem kontroli jakości Gwaranta.

Procedura stanowi integralną część Warunków Gwarancji BENDER (dokument C1) oraz Karty Gwarancyjnej (dokument C2). Procedura uwzględnia szczególne uprawnienia Kupujących będących konsumentami wynikające z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi.

II. Obowiązki Gwaranta

- przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego;
- rejestracja reklamacji w systemie kontroli jakości Gwaranta i nadanie jej indywidualnego numeru;
- weryfikacja formalna zgłoszenia i wezwanie do uzupełnienia braków, jeżeli takie występują;
- analiza merytoryczna zgłoszonej wady, w tym oględziny Przedmiotu gwarancji;
- podjęcie decyzji o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji i pisemne poinformowanie zgłaszającego;
- wykonanie ustalonego świadczenia gwarancyjnego i zamknięcie procesu reklamacyjnego.

III. Proces reklamacji

1. Przyjęcie zgłoszenia

Zgłoszenie reklamacyjne Klient kieruje do Gwaranta w jednej z następujących form:

- pocztą elektroniczną na adres: kontakt@benger.pl;
- listem poleconym na adres: PROOF-TECH Sp. z o.o., ul. Wyczółkowskiego 21, 44-109 Gliwice.

W sytuacjach nagłych dopuszcza się zgłoszenie telefoniczne pod numerem +48 32 630 66 66, z obowiązkiem potwierdzenia zgłoszenia w formie pisemnej nie później niż następnego dnia roboczego.

Każde zgłoszenie reklamacyjne musi zawierać:

- dane identyfikacyjne zgłaszającego (nazwa/imię i nazwisko, adres, dane kontaktowe);
- kopię dowodu zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT) oraz kopię wypełnionej Karty Gwarancyjnej, jeżeli została wydana;
- wskazanie Produktu objętego reklamacją wraz z numerem partii (LOT) i datą produkcji z opakowania;
- wariant kolorystyczny Produktu, jeżeli ma znaczenie dla zgłaszanej wady;
- datę powstania wady i datę jej wykrycia;
- szczegółowy opis wady i okoliczności jej powstania oraz dokumentację fotograficzną;
- adres obiektu, na którym zastosowano Produkt, oraz opis podłoża i sposobu aplikacji (liczba warstw, wydajność, warunki atmosferyczne);
- roszczenie Klienta z tytułu gwarancji;
- czytelny podpis osoby zgłaszającej reklamację (w przypadku zgłoszeń pisemnych).

2. Weryfikacja formalna

Gwarant weryfikuje zgłoszenie pod względem kompletności i podejmuje jedną z decyzji:

- akceptacja formalna i skierowanie do analizy merytorycznej;

Proof-Tech Sp. z o.o. · ul. Wyczółkowskiego 21, 44-109 Gliwice · NIP 6312611001 · REGON 241579625 · KRS 0000354723

tel. +48 32 630 66 66 · kontakt@benger.pl · www.benger.pl

- wezwanie do uzupełnienia braków w wyznaczonym terminie, pod rygorem pozostawienia zgłoszenia bez rozpoznania;
- odmowa rozpatrzenia z powodu wygaśnięcia okresu gwarancji lub braku podstaw formalnych.

3. Oględziny Przedmiotu gwarancji

Gwarant uzgadnia z Klientem termin oględzin reklamowanego Produktu lub powłoki. Oględziny odbywają się z udziałem przedstawicieli Gwaranta i Klienta, a z ich przebiegu spisany zostaje obustronny protokół. Podpisanie protokołu oględzin nie stanowi uznania reklamacji przez Gwaranta — jest to wyłącznie czynność techniczna procesu reklamacyjnego.

W uzasadnionych przypadkach Gwarant może wyznaczyć dodatkowy termin oględzin z udziałem niezależnych rzeczoznawców lub laboratoriów w celu ustalenia przyczyn wady, w tym pobrania próbki archiwalnej partii produkcyjnej Produktu do badań kontrolnych.

4. Analiza merytoryczna i decyzja

Analiza merytoryczna reklamacji uwzględnia w szczególności: zgodność aplikacji Produktu z Kartą Techniczną Wydanie 2/2026/PL, warunki eksploatacji obiektu, stan podłoża, wyniki oględzin, ewentualne wyniki badań laboratoryjnych archiwalnej próbki partii produkcyjnej oraz opinię rzeczoznawców.

Gwarant informuje Klienta pisemnie o decyzji, uzasadnieniu oraz — w razie uwzględnienia reklamacji — o proponowanym sposobie i terminie jej realizacji.

5. Realizacja świadczenia gwarancyjnego

Sposób realizacji świadczenia (wymiana Produktu, dostawa materiału naprawczego lub zwrot ceny) określa § 3 Warunków Gwarancji (dokument C1). Wykonanie świadczenia potwierdza obustronny protokół.

IV. Terminy

- Klient zgłasza wadę Gwarantowi w terminie nie dłuższym niż 14 dni od jej wykrycia, jednak nie później niż przed upływem okresu gwarancji.
- Gwarant podejmuje decyzję o formalnej akceptacji zgłoszenia w terminie 14 dni od jego wpływu.
- Gwarant przystępuje do oględzin w terminie 14 dni od formalnej akceptacji zgłoszenia, chyba że strony uzgodnią inny termin.
- Merytoryczne rozpatrzenie reklamacji następuje w terminie 14 dni od dnia oględzin. Termin ten może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do przeprowadzenia dodatkowych oględzin z udziałem rzeczoznawców lub badań laboratoryjnych — o czym Gwarant informuje pisemnie Klienta.
- W przypadku Kupującego będącego konsumentem Gwarant ustosunkowuje się do reklamacji z tytułu rękojmi w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania — brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami o ochronie konsumentów.

V. Odpowiedzialność Gwaranta

Zakres odpowiedzialności Gwaranta wynikającej z gwarancji określają Warunki Gwarancji BENDER (dokument C1), w tym w szczególności § 3 (Zakres odpowiedzialności) i § 5 (Wyłączenia z gwarancji). W przypadku nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacyjnego Gwarant ma prawo obciążyć zgłaszającego kosztami czynności podjętych w toku rozpatrywania reklamacji, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z przepisów o ochronie konsumentów.

VI. Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów

Kupujący będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy właściwego miejscowo powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów oraz z platformy internetowego rozstrzygania sporów ODR dostępnej pod adresem <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Skorzystanie z tych sposobów ma charakter dobrowolny i wymaga zgody obu stron sporu.

VII. Ochrona danych osobowych

Dane osobowe zgłaszającego reklamację są przetwarzane przez PROOF-TECH Sp. z o.o. jako administratora danych, w celu rozpatrzenia reklamacji, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b i lit. f rozporządzenia (UE) 2016/679 (RODO). Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych zawiera Polityka prywatności dostępna pod adresem www.benger.pl/polityka-prywatnosci. Kontakt w sprawach danych osobowych: rodo@benger.pl.

Gliwice, dnia

.....

podpis i pieczęć Gwaranta