

### Rozdział I Składanie zamówień

1. Zamówienia prosimy składać za pośrednictwem elektronicznego zamówienia dostępnego na stronie internetowej, pocztą elektroniczną e-mail, faksem, listownie, aby zapobiec ewentualnym błędom w dostawie lub telefonicznie.
2. Zamówienia można składać również osobiście w naszej firmie w Bielsku-Białej przy ulicy Leszczyńskiej 32.
3. Przy pierwszym zamówieniu prosimy o podanie pełnych danych Płatnika wraz z numerami NIP i REGON.

### Rozdział II Warunki płatności i dostawa towaru

1. Zamówienia realizowane są po dokonaniu przedpłaty, za pobraniem lub z terminem płatności 14 dni.
2. Zamówienia poniżej kwoty 300 zł netto wysyłane są na koszt Zamawiającego. Koszt usługi kurierskiej to 12 zł netto (przedpłata, przelew) i 15 zł netto (pobranie). Próg ten może być niższy jeżeli obowiązuje promocja lub indywidualna umowa stanowi inaczej.
3. W przypadku zamówień opiewających na kwotę powyżej 300 zł netto, towar wysyłany jest na koszt Eprus.
4. Do wybranych towarów oferujemy zakup na raty lub leasing.
5. Towar wysyłany jest firmą kurierską lub dostarczany jest przez pracownika Eprus.

### Rozdział III Realizacja zamówień

1. Termin realizacji zamówień wynosi 1-5 dni.
2. W przypadku braku danego towaru w magazynie termin może ulec wydłużeniu.
3. Towary na specjalne zamówienie, dostarczane są w terminie uzgodnionym indywidualnie.
4. W szczególnych przypadkach zamówienia realizowane są w dni wolne od pracy.
5. Zamówienia powyżej 7.500 zł brutto są wysyłane za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.

### Rozdział IV Odbiór i reklamacje

1. Odbioru towaru należy dokonywać ze szczególną starannością. Przed odbiorem przesyłki należy sprawdzić, czy jej opakowanie nie jest uszkodzone lub nie było otwierane.
2. Kurier nie ma obowiązku wnoszenia przesyłki o wadze powyżej 31,5 kg.
3. Zawartość przesyłki należy sprawdzić w obecności Kuriera. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki lub jej zawartości należy ten fakt odnotować na odpowiednim **PROTOKOLE SZKODOWYM** (druki posiada Kurier).
4. Jeśli uszkodzenie lub ubytek zostaną stwierdzone po odbiorze przesyłki, Odbiorca ma prawo w ciągu 7 dni od daty odbioru zażądać spisania protokołu szkodowego w obecności Kuriera. Protokół podpisują Odbiorca oraz Kurier.
5. Właściwy zapis na **PROTOKOLE SZKODOWYM** jest podstawą reklamacji.
6. Reklamacje ilościowe, jakościowe oraz uszkodzenia towaru należy zgłaszać niezwłocznie po ich stwierdzeniu. Sposób rozwiązania reklamacji należy uzgodnić telefonicznie lub pisemnie z pracownikiem naszej firmy. W przypadku ustalenia, że towar należy odesłać, prosimy zastosować się do instrukcji pracownika Eprus.
7. **Reklamowany towar prosimy odesłać do naszej firmy za pośrednictwem firmy DHL, infolinia 426 345 345** lub innej, wskazanej przez pracownika Eprus. W przypadku uszkodzenia towaru należy dołączyć **oryginał PROTOKOŁU SZKODOWEGO ze stosowną adnotacją**.
8. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie po ich otrzymaniu w terminie do 14 dni. W szczególnych przypadkach okres ten może ulec wydłużeniu.

### Rozdział V Zwroty i wymiana towaru

1. Zwroty lub wymiany towaru będą rozpatrywane po wcześniejszej konsultacji z Eprus.
2. Ewentualne zwroty i wymiana towaru odbywają się na koszt Zamawiającego.
3. Uzgodnione zwroty prosimy wysyłać **za pośrednictwem firmy DHL, infolinia 426 345 345** lub innej, wskazanej przez pracownika Eprus.
4. Warunkiem przyjęcia zwrotu jest odesłanie towaru w stanie kompletnym i nie pogorszonym, w oryginalnym nieuszkodzonym opakowaniu.