

REGULAMIN WSPÓŁPRACY

CytoGen – Polska Sp. z o.o.

1. Firma **CytoGen – Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Zgierzu, ul. Księdza Stanisława Suchowolca 6 , wpisana do KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO pod numerem **0000161642**, posiada numer **NIP 6791095269** i numer **Regon 351056916**.
2. Nasza oferta przeznaczona jest dla firm i instytucji zarejestrowanych w Polsce. Prowadzimy także sprzedaż dla klientów indywidualnych (osób prywatnych nie prowadzących działalności gospodarczej).
3. Nasze produkty sprzedajemy po cenach podanych na stronie internetowej. Do cen należy doliczyć podatek VAT oraz koszty transportu i opakowania. Koszty transportu przesyłek, transportów na palecie, transportu w suchym lodzie lub dostaw w kilka różnych lokalizacji oraz dostaw sukcesywnych są uzgadniane indywidualnie.
4. **Zamówienia** można składać w dwóch formach:
 - poprzez wypełnienie formularza na stronie <https://cytogen.com.pl/kontakt/>
 - w formie pisemnej (wysłane pocztą elektroniczną na adres cytogen@cytogen.com.pl , faksem lub pocztą tradycyjną)
5. Każde **zamówienie powinno zawierać:**
 - nazwy wybranych produktów wraz z numerami katalogowymi oraz zamawiane ilości,
 - nazwisko i imię osoby zamawiającej, telefon kontaktowy,
 - dokładną nazwę i adres instytucji zamawiającej oraz adres, na który powinien zostać dostarczony towar,
 - NIP instytucji zamawiającej,
 - w przypadku składania zamówienia na podstawie otrzymanej od nas oferty prosimy o podanie jej numeru.
6. Złożenie zamówienia jest jednoznaczne z akceptacją przez Klienta regulaminu sprzedaży.
7. Każde złożone zamówienie potwierdzane jest przez nas e-mailem. Zamówienie, które nie zostało przez nas potwierdzone – najprawdopodobniej z przyczyn technicznych do nas nie dotarło. Prosimy wówczas o kontakt z biurem CytoGen.
8. **Czas realizacji zamówienia** zależy od dostępności danego produktu. Ze względu na specyfikę asortymentową zamówienia realizujemy w terminie od 2 do 14 dni roboczych. W razie konieczności sprowadzenia towaru na zamówienie lub z zagranicy termin dostawy może ulec wydłużeniu do 8 tygodni.
9. **Warunki płatności** - po zrealizowaniu zamówienia wystawiana jest Faktura VAT płatna przelewem w terminie 30 dni od daty wystawienia dokumentu sprzedaży na konto CytoGen – Polska Sp. z o.o. ING Bank Śląski S.A. nr konta 96 1050 1461 1000 0022 7121 1779
Nie realizujemy płatności w formie gotówki, brak możliwości płatności kartą.
W szczególnych wypadkach zamówień na towary specjalistyczne, sprowadzanych na indywidualne zamówienie, zastrzegamy sobie prawo do pobrania zaliczki przed uruchomieniem zamówienia u naszych dostawców.
10. Zamówione **artykuły dostarczamy za pośrednictwem firmy spedycyjnej UPS**. Istnieje możliwość odebrania towaru osobiście, po uprzednim pisemnym złożeniu zamówienia i ustaleniu terminu odbioru z biurem CytoGen.
W celu przyspieszenia realizacji Państwa zamówień oraz w zależności od harmonogramu dostaw od naszych dostawców realizacja zamówień może odbywać się partiami w zależności od dostępności towaru od producenta. W takim przypadku płatność za transport jest pobierana jednorazowo lub koszty transportu są ustalane indywidualnie w zależności od harmonogramu dostaw i wcześniejszych ustaleń z Klientem.
11. Dowód zakupu (faktura Vat) nie jest dołączana do przesyłki. **Faktura** wysyłana jest w formie elektronicznej na wskazany adres e- mail bądź tradycyjną pocztą.

12. **Podczas dostawy towarów prosimy o sprawdzenie stanu otrzymanej przesyłki** w obecności kuriera. W razie stwierdzenia nieprawidłowości lub widocznych uszkodzeń Odbiorca zobowiązany jest do natychmiastowego udokumentowania tego faktu poprzez spisanie protokołu uszkodzenia towaru z kurierem doręczającym przesyłkę.
13. **Przyjęcie uszkodzonej przesyłki** bez zastrzeżeń i bez spisania protokołu szkody spowoduje utratę możliwości uznania reklamacji transportowej zarówno przez firmę kurierską jak i CytoGen.
14. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia niejawnego dostarczonego towaru, niewidocznego przy odbiorze przesyłki (brak oznak uszkodzenia opakowania transportowego), fakt ten należy zgłosić do firmy CytoGen w nieprzekraczalnym terminie 3 dni od daty odebrania przesyłki, w celu spisania protokołu szkody, który następnie należy przesłać do CytoGen wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym.
15. **Do każdej przesyłki dołączony jest list przewozowy CytoGen**, który zawiera informację o zawartości przesyłki wraz z danymi Zamawiającego. W przypadku niezgodności zawartości przesyłki z listem przewozowym prosimy o natychmiastowy kontakt z firmą CytoGen w celu weryfikacji.
Wszelkie ewentualne niezgodności takie jak: brak zamawianego produktu w przesyłce, błędnie dostarczony produkt, uszkodzony produkt, niekompletny produkt, uwzględnione zostaną jedynie, gdy fakt ten zostanie zgłoszony telefonicznie lub drogą elektroniczną w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.
16. Towary sprzedawane przez CytoGen – Polska Sp. z o.o. objęte są gwarancją 6,12, lub 24-miesięczną w zależności od warunków gwarancji producenta.
17. Dołożyliśmy wszelkich starań, aby opisy i dane techniczne dostępnych w naszej ofercie artykułów były zgodne z rzeczywistością. Nie odpowiadamy jednak za zmianę parametrów i właściwości towaru przez producenta. Zdjęcia produktów mogą nieznacznie odbiegać od oryginałów i mają jedynie charakter poglądowy.
18. W związku ze specyfiką asortymentu laboratoryjnego oraz koniecznością sprowadzenia z zagranicy specjalistycznych produktów **wymiany lub zwroty** zakupionych produktów lub anulowanie złożonego zamówienia przez Klienta są możliwe tylko i wyłącznie w wyjątkowych przypadkach, **po potwierdzeniu możliwości wymiany** lub przyjęcia zwrotu przez nasz Dział Handlowy. Wymiana lub zwrot zakupionego towaru, po pisemnej akceptacji ze strony Sprzedającego, następuje na koszt Klienta, w ciągu 7 dni od daty zakupu. Warunkiem przyjęcia przez nas towaru jest przesłanie go w bezpiecznym opakowaniu transportowym (nie tylko opakowanie producenta), brak śladów użytkowania produktu oraz oryginalnie zamknięte, niezniszczone opakowanie handlowe zawierające kompletny produkt.
W przypadku zamówionych odczynników chemicznych zwroty, wymiany na inne, a także anulowanie złożonego zamówienia nie są możliwe.
19. Firma CytoGen – Polska przyjmuje reklamacje jakościowe bez względu na termin zakupu, nie później jednak niż przed upływem terminu ważności produktu. Reklamację można zgłosić telefonicznie pod nr tel. 426300598 lub mailem na adres cytogen@cytogen.com.pl. Wyłącznie po zgłoszeniu reklamacji i kontakcie z naszym pracownikiem można odesłać reklamowany produkt. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 14 dni od daty jej przyjęcia. W przypadku uznania reklamacji, towar uszkodzony zostanie wymieniony na inny, pełnowartościowy, a jeśli będzie to już niemożliwe (na przykład z powodu braku lub wycofania z oferty produktu), zaproponujemy Klientowi możliwość wyboru innego produktu aktualnie dostępnego w ofercie sklepu.

Firma CytoGen - Polska zobowiązuje się do jak najszybszego wyjaśnienia i dostarczenia towaru bezpłatnie w ramach reklamacji.

20. W sprawach nieuregulowanych tym regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu Cywilnego