

Reklamacje i zwroty

Reklamacje i zwroty

§9 Postępowanie reklamacyjne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Sprzedawcę usług świadczonych za pomocą Sklepu internetowego, Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji drogą elektroniczną na adres sklep@alex-legowiska.pl lub drogą listowną na adres: P.P.H. Alex Jerzy Minnicki ul.Żwirki i Wigury 1A 68-100 Żagań
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać oznaczenie Klienta (imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres zamieszkania lub adres siedziby firmy oraz adres poczty elektronicznej), przedmiot reklamacji wraz ze wskazaniem okresu czasu, którego dotyczy reklamacja oraz okoliczności uzasadniające złożenie reklamacji. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym usługa nie została wykonana lub została wykonana nienależycie.
3. Reklamację rozpatruje Sprzedawca w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
4. W przypadku przekroczenia terminu określonego w ust. 2 reklamacja nie będzie rozpatrywana. O przyczynie nierozpatrzenia reklamacji Sprzedawca niezwłocznie powiadomi Klienta.

§10 Odpowiedzialność

1. W przypadku zamówień realizowanych na indywidualne zamówienie Klienta, Sprzedawca nie odpowiada za treści (zarówno słowne jak i graficzne) naniesione na Towar, a otrzymane od Klienta. W przypadku roszczeń osób trzecich związanych z naruszeniem praw autorskich, praw pokrewnych lub innych przysługujących im praw, Sprzedawca będzie kierował je niezwłocznie do Klienta jako podmiotu odpowiedzialnego za naniesione na Towar treści, a Klient przyjmie te roszczenia i w tym zakresie zwolni od odpowiedzialności Sprzedawcę.

§ 11 Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php, www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php, www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
2. Konsument posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia swoich roszczeń:
 - zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu.
 - zwrócenie się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy, adres www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

- zwrócenie się o bezpłatną pomoc prawną m.in. do Federacji Konsumentów – adres strony internetowej: www.federajakonsumentow.org.pl.
- 3. W rozwiązywaniu sporów trans granicznych pomaga Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich. Adresy tych instytucji dostępne są na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego www.konsument.gov.pl.
- 4. Konsument może również skorzystać z platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów (platforma ODR), zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich).
- 5. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny i może mieć miejsce, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

§12 Postanowienia końcowe

1. Sklep internetowy honoruje wszelkie prawa Klientów przewidziane w przepisach obowiązującego prawa.
2. Jeśli obowiązujące prawo przyznaje klientom korzystniejsze uregulowania niż te, które są zawarte w niniejszym regulaminie, odpowiednie postanowienia regulaminu są bezpośrednio zastępowane przez konkretne normy obowiązującego prawa i tym samym są wiążące dla Sklepu Internetowego.
3. Wszelkie treści zamieszczone na stronie Sklepu internetowego (wliczając w to grafikę, teksty, układ stron i logotypy) korzystają z ochrony przewidzianej dla praw autorskich i są wyłączną własnością Sprzedawcy. Wykorzystywanie tych treści bez pisemnej zgody Sprzedawcy skutkuje odpowiedzialnością cywilną oraz karną.
4. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. O zmianie Regulaminu Sprzedawca powiadomi na stronie Sklepu internetowego na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian w Regulaminie. Zmiana postanowień Regulaminu nie ma zastosowania do Klientów którzy złożyli zamówienie w czasie obowiązywania poprzedniej wersji Regulaminu, zmiana Regulaminu nie ma wpływu na prawa nabyte klienta związane np. z zawartymi już umowami sprzedaży lub złożonymi zamówieniami.
5. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych zapisami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.
6. Spory powstałe w wyniku świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu według wyboru Klienta zgodnie z właściwymi przepisami prawa polskiego.
7. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część.

Załącznik nr 1 – wzór odstąpienia od umowy

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Adresat:

P.P.H. Alex Jerzy Minnicki Żwirki i Wigury 1a 68-100 Żagań

Adres e-mail: sklep@alex-legowiska.pl

Ja niniejszym informuję o moim odstąpieniu od:

*umowy sprzedaży następujących rzeczy (w miarę możliwości podać dodatkowo numer zamówienia):

.....

.....

.....

*umowy o świadczenie drogą elektroniczną następującej usługi:

.....

.....

.....

Imię i nazwisko konsumenta:

.....

.....

.....

.....

Adres konsumenta:

.....

.....

.....

.....

Numer rachunku bankowego (jeśli klient wybrał ten sposób zwrotu) konsumenta do zwrotu płatności:

.....

.....

Podpis konsumenta – tylko w przypadku przesłania formularza w wersji papierowej

.....

.....

Data wypełnienia formularza:

.....

* Właściwie zaznaczyć

Załącznik nr 2 – formularz zgłoszenia reklamacji

....., dnia r.

(miejsowość, data)

FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

1. Dane Klienta

Imię i nazwisko:

Adres:

E-mail:

Telefon:

2. Informacje o przedmiocie reklamacji

Towar:

(kod towaru/ nr seryjny, nazwa)

Data zakupu:

Opis wady:

(w tym moment wystąpienia wady)

3. Żądanie Klienta (w związku art. 561 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny):

- nieodpłatna naprawa Towaru
- wymiana na nowy Towar
- odstąpienie od umowy i zwrot zapłaconej ceny*
- obniżenie ceny Towaru*

*Pouczenie: Klientowi przysługuje możliwość żądania zwrotu zapłaconej ceny lub obniżenia ceny Towaru, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Towar wadliwy lub usunie wady. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Towar był już wymieniany lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie naprawił lub nie wymienił Towaru na nowy.

.....
(podpis Klienta)