

GWARANCJA, REKLAMACJE, ZWROTY, ODSTĄPIENIE

SPIS TREŚCI

GWARANCJA I SERWIS	1
REKLAMACJE	2
WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU KONSUMENTA.....	4
WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA.....	5
ZWROTY – ODSTĄPIENIE OD UMOWY	7
WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU KONSUMENTA	10
WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA	12

GWARANCJA I SERWIS

Jak korzystać z gwarancji

1. W przypadku wykrycia wady w Produkcie, należy skontaktować się ze Sprzedawcą.
2. Na pozostałe Produkty dostępne w Sklepie, Sprzedawca udziela 2-letniej gwarancji.
3. Okres gwarancji rozpoczyna swój bieg od momentu wydania Produktu Klientowi.
4. Gwarancja obejmuje: zwrot zapłaconej ceny, wymianę Produktu na nowy bądź jego naprawę.
5. Sprzedawca ustosunkuje się do kompletnego zgłoszenia gwarancyjnego w terminie do 14 dni od dnia jego otrzymania i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu na jego na adres e-mail.

6. W razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji złożonej z tytułu gwarancji, w wyniku której wadliwy Produkt został wymieniony na nowy lub dokonano istotnych napraw, termin gwarancji biegnie od nowa od momentu dostarczenia wymienionego lub naprawionego Produktu.
7. W przypadku dokonywania wymiany pojedynczej części będącej elementem Produktu, termin gwarancji biegnie od nowa w zakresie tej części.

REKLAMACJE

Jak składać reklamacje w Sklepie

1. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta:
 - imię i nazwisko,
 - adres do korespondencji,
 - adres e-mail,
 - rodzaj i datę wystąpienia wady,
 - żądania związane z reklamacją.
2. W przypadku otrzymania niekompletnej reklamacji, Sprzedawca wezwie Klienta do jej uzupełnienia.
3. Reklamacja powinna zostać przesłana na adres e-mail: kontakt@nazure.pl lub telefonicznie: 727 901265.
4. Klient może skorzystać z formularza reklamacji udostępnionego przez Sprzedawcę.
5. Sprzedawca ustosunkuje się do kompletnej reklamacji Produktu fizycznego w terminie do 14 dni od otrzymania reklamacji i poinformuje Klienta o dalszym postępowaniu na adres e-mail składającego reklamację.
6. Jeżeli Produkt ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni Produkt wadliwy na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady.

7. Klient może, zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę usunięcia wady, żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany Produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie Produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
8. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
9. W przypadku zaistnienia wady Klient może także żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową Produktu wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Sprzedawca.

WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU KONSUMENTA

Miejscowość, data:

Imię i nazwisko/firma:

Adres zamieszkania:

E-mail:

Numer telefonu:

Numer zamówienia:

Data odbioru zamówienia:

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

© Copyright by Ilona Przetacznik 2020 | www.legalnybiznesonline.pl
Kopiowanie lub udostępnianie bez zgody autora jest zabronione.

Reklamacja Produktu

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu..... Produkt
..... [informacja o produkcie] jest wadliwy.

Wada polega na
.....
.....
..... [opis wady].

Wada została stwierdzona w dniu.....

Z uwagi na powyższe, żądam:

- wymiany towaru na nowy (art. 561 § 1 kc)
- nieodpłatnej naprawy towaru (art. 561 § 1 kc)
- obniżenia ceny towaru o kwotę zł, słownie:
..... zł (art. 560 § 1 kc),
- odstępuję od umowy (art. 560 § 1kc).

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków:
.....

Posiadacz rachunku bankowego:

Data: _____

Podpis Konsumenta: _____

WZÓR FORMULARZA REKLAMACYJNEGO W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Miejscowość, data:

Imię i nazwisko/firma:

Adres firmy:

NIP:

E-mail:

Numer telefonu:

Numer zamówienia:

Data odbioru zamówienia:

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

Reklamacja Produktu zakupionego przez przedsiębiorcę na prawach konsumenta

Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu..... Produkt
.....[informacja o produkcie] jest wadliwy.

Wada polega na
.....
.....
.....[opis wady].

Wada została stwierdzona w dniu.....

Z uwagi na powyższe, żądam:

- wymiany towaru na nowy (art. 561 § 1 kc)
- nieodpłatnej naprawy towaru (art. 561 § 1 kc)
- obniżenia ceny towaru o kwotę zł, słownie:
..... zł (art. 560 § 1 kc),
- odstępuję od umowy (art. 560 § 1kc).

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków:

.....

Posiadacz rachunku bankowego:

Jednocześnie, oświadczam, że zakupiony Produkt/y, a tym samym zawarta umowa sprzedaży są bezpośrednio związane z prowadzoną przeze mnie działalnością

gospodarczą, ale nie posiadają one dla mnie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zgodnie z art. 38a ustawy o prawach konsumenta.

Na dowód tego wymieniam poniżej PKD dla mojej działalności gospodarczej znajdujące się w CEIDG:

1. PKD NR Opis:
2. PKD NR Opis:
3. PKD NR Opis:
4. PKD NR Opis:
5. PKD NR Opis:
6. PKD NR Opis:
7. PKD NR Opis:

Data: _____

Podpis: _____

ZWROTY – ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Jak skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość?

Możliwość skorzystania z poniższych zapisów mają Konsumenty oraz przedsiębiorcy na prawach konsumenta (KPPK). Szerzej o tym w Regulaminie sprzedaży, do którego Cię odsyłam.

1. Prawo do odstąpienia od umowy przysługuje w terminie 14 dni, bez podania przyczyny, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy dla produktów fizycznych rozpoczyna się:
 - a) od objęcia produktu w posiadanie przez Konsumenta lub wskazaną przez niego osobę, inną niż przewoźnik,
 - b) od objęcia w posiadanie przez Konsumenta ostatniego produktu/partii/części – w przypadku dostarczania wielu sztuk produktu, dostarczanego osobno, podzielonego na partie lub części,
 - c) od objęcia w posiadanie przez Konsumenta pierwszego z produktów – w przypadku jego regularnego dostarczania przez czas oznaczony.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument musi poinformować Sprzedawcę o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w Serwisie). Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Konsument wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
4. Przykładowa treść oświadczenia (formularza) o odstąpieniu od umowy znajduje się w załączniku do niniejszego regulaminu.
5. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszt dostawy Produktu, z zastrzeżeniem ust. 12 i 14 niniejszego paragrafu.
6. Sprzedawca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

7. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w następujących przypadkach:
 - a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
8. Klient akceptując niniejszy Regulamin i składając Zamówienie na Produkt elektroniczny wyraża zgodę na uzyskanie dostępu do Produktu elektronicznego przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy sprzedaży i jest świadomy, iż w ten sposób traci prawo do odstąpienia od umowy.
9. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Produktu fizycznego lub do czasu dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
10. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostarczenia Produktu fizycznego inny niż najtańszy możliwy sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę, Sprzedawca nie ma obowiązku zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
11. Konsument ma obowiązek zwrócić Produkty fizyczne do Sprzedawcy niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument przed upływem terminu 14 dni odeśle zwracany Produkt fizyczny na adres Sprzedawcy.
12. Konsument jest zobowiązany pokryć bezpośrednio koszty zwrotu Produktu tytułem odstąpienia od umowy (koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy).
13. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonalności Produktu.
14. W przypadku wystawienia faktury korygującej, faktura zostanie wystawiona przez Sklep w momencie zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Faktura zostanie wysłana do Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail, podany podczas składania Zamówienia, na co Klient wyraża zgodę.
15. Do przedsiębiorców na prawach konsumenta (KPPK) stosuje się postanowienia zawarte w Regulaminie sprzedaży.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU KONSUMENTA

Miejscowość, data:

Imię i nazwisko/firma:

Adres zamieszkania:

E-mail:

Numer telefonu:

Numer zamówienia:

Data odbioru zamówienia:

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy nr
..... zawartej dnia dotyczącej
następujących rzeczy

.....
.....

Proszę o zwrot kwoty zł (słownie
.....złoty) poprzez:

➤ na rachunek bankowy o numerze:
..... [wypełnić
jeśli dotyczy],

Data: _____

Podpis Konsumenta: _____

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY W PRZYPADKU PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Miejscowość, data:

Imię i nazwisko/firma:

Adres firmy:

NIP:

E-mail:

Numer telefonu:

Numer zamówienia:

Data odbioru zamówienia:

[dane Sprzedawcy: nazwa, adres]

Oświadczenie

o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w przypadku przedsiębiorcy na prawach konsumenta

Niniejszym oświadczam, że odstępuję od umowy nr zawartej dnia dotyczącej następujących rzeczy :

.....
.....

.....

Proszę o zwrot kwoty zł (słowniezłoty) przez:

© Copyright by Ilona Przetacznik 2020 | www.legalnybiznesonline.pl
Kopiowanie lub udostępnianie bez zgody autora jest zabronione.

➤ na rachunek bankowy o numerze:
..... [wypełnić
jeśli dotyczy],

Jednocześnie, oświadczam, że zakupiony Produkt/y, a tym samym zawarta umowa sprzedaży są bezpośrednio związane z prowadzoną przeze mnie działalnością gospodarczą, ale nie posiadają one dla mnie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, zgodnie z art. 38a ustawy o prawach konsumenta.

Na dowód tego wymieniam poniżej PKD dla mojej działalności gospodarczej znajdujące się w CEIDG:

- 8. PKD NR Opis:
- 9. PKD NR Opis:
- 10. PKD NR Opis:
- 11. PKD NR Opis:
- 12. PKD NR Opis:
- 13. PKD NR Opis:
- 14. PKD NR Opis:

Data: _____

Podpis: _____