

**WEST TRADING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą w Ustowie**

KRS 0000981563, NIP 9552074426, REGON 81262809800000,

ul. Limonkowa 1, 70-001 Ustowo

SR Szcz.-Centrum w Szczecinie, XIII Wydz. Gosp. KRS

kapitał zakładowy wniesiony w całości

Odstąpienie przez konsumenta od umowy zawartej na odległość

Konsument może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 (czternaście) dni bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów bezpośredniego zwrotu rzeczy na adres sprzedawcy. Bieg terminu odstąpienia od umowy rozpoczyna się od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę, inną niż przewoźnik, zaś w przypadku gdy umowa dotyczy wielu towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od dnia objęcia w posiadanie ostatniego towaru, ostatniej jego partii lub ostatniej części. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Konsument odstępuje od umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Konsument może wykorzystać w celu odstąpienia od umowy formularz oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawarty w załączniku numer 2. Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe.

Każdemu konsumentowi, który dokonał zakupu na odległość, przekazywane jest pisemne pouczenie o przysługującym mu prawie do odstąpienia od umowy, które zawarte jest w załączniku numer 1. Ma on ułatwić konsumentom skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy.

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być złożone również drogą elektroniczną za pośrednictwem środków elektronicznego porozumiewania się na odległość.

Sprzedawca niezwłocznie potwierdza przyjęcie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie, w której złożono oświadczenie. Przyjęcie oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie ustnej (bezpośrednio w lokalu sprzedawcy lub telefonicznie) potwierdza się w formie pisemnej. Pismo w tej sprawie sprzedawca niezwłocznie przesyła konsumentowi.

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość uważa się ją za niezawartą, a strony zobowiązane są do wzajemnego zwrócenia sobie tego, co otrzymały wzajemnie w związku z wykonaniem umowy.

Sprzedawca w terminie 14 (czternaście) dni od dnia przyjęcia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zwraca konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy rzeczy. Jeżeli konsument wybrał sposób dostawy inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy

oferowany przez sprzedawcę, sprzedawca nie dokonuje zwrotu kosztów przenoszących koszt najtańszego zwykłego sposobu dostawy.

Zwrotu płatności dokonuje się w formie dokonania zapłaty przez konsumenta, chyba że konsument zgodził się na inną formę zwrotu, jeżeli nie powoduje ona dla niego żadnych dodatkowych kosztów.

W przypadku odstąpienia od umowy konsument musi dostarczyć rzecz do lokalu sprzedawcy albo dostarczyć dowód jego przesłania. Zwrot płatności może być do tego czasu wstrzymany.

Konsument niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 (czternaście) dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwraca sprzedawcy towar. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru na adres sprzedawcy przed upływem terminu.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonalności, chyba że sprzedawca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy. Konsument może podjąć niezbędne czynności w celu zbadania rzeczy i sprawdzenia, jak funkcjonuje w praktyce i czy nie ma wad. Konsument powinien obchodzić się z towarem, zachowując należytą staranność. Towar, podlegający zwrotowi z zastosowaniem instytucji odstąpienia od umowy zawartej na odległość, nie może być zniszczony lub uszkodzony.

Powyższe zagadnienia kompleksowo i szczegółowo regulują przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, w szczególności art. 27 – 38 tej ustawy.

Załącznik nr 1
pouczenie o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość

P O U C Z E N I E

o prawie odstąpienia od umowy zawartej na odległość

Prawo odstąpienia od umowy. Mają Państwo prawo odstąpić od zawartej umowy w terminie 14 (czternaście) dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny.

Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 (czternaście) dni od dnia objęcia rzeczy w posiadanie przez Państwa lub wskazaną przez Państwa osobę trzecią, inną niż przewoźnik, w przypadku gdy umowa dotyczy wielu towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od dnia objęcia w posiadanie ostatniego towaru, ostatniej jego partii lub ostatniej części.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład poprzez pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną).

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Skutki odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od zawartej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż w ciągu 14 (czternaście) dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie. W każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem, z wyjątkiem kosztów bezpośredniego zwrotu rzeczy na adres sprzedawcy.

Załącznik nr 2
wzór formularza o odstąpieniu przez konsumenta
od umowy zawartej na odległość

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

....., dn. 20... r.

WEST TRADING

Spółka z o.o. z siedzibą w Ustowie

ul. Limonkowa 1

70-001 Ustowo

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Ja/My^(*) niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*)

.....

.....

umowy dostawy następujących rzeczy^(*) / o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)

.....

.....

Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*).....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

.....
.....
Adres konsumenta(-ów)

.....
.....
Podpis(-y) konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

Miejscowość i data

(*) niewłaściwe skreślić

**WEST TRADING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą w Ustowie**

KRS 0000981563, NIP 9552074426, REGON 81262809800000,

ul. Limonkowa 1, 70-001 Ustowo

SR Szcz.-Centrum w Szczecinie, XIII Wydz. Gosp. KRS

kapitał zakładowy wniesiony w całości

Zasady Zgłaszania Reklamacji i Zwrotu Towaru

Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi i procedura reklamacyjna – dla konsumentów i przedsiębiorców

Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec klienta, jeżeli sprzedany towar ma wadę fizyczną (rękojmia).

Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

- a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia,
- b) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
- c) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
- d) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru klientowi. Termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towarów.

W razie niezgodności towaru z umową klient najpóźniej w terminie roku od dnia stwierdzenia tej niezgodności jest zobowiązany wysłać zawiadomienie (oświadczenie) o stwierdzonej niezgodności na adres sprzedawcy. W przypadku gdy kupujący jest konsumentem, termin ten liczy się od dnia upływu terminu dwóch lat od dnia wydania rzeczy konsumentowi. Dla zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia (oświadczenia) przed jego upływem. Klient zobowiązany jest sporządzić na piśmie opis stwierdzonej niezgodności Towaru z umową oraz wskazać zakres roszczenia.

Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, Klient może:

- a) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad,
- b) żądać usunięcia wady,

- c) żądać obniżenia ceny,
- d) odstąpić od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie, a stwierdzona wada jest istotna (w przypadku wady nieistotnej prawo odstąpienia od umowy w związku z rękojmią nie przysługuje).

Jeżeli spośród rzeczy sprzedanych tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od rzeczy wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie kupującego do odstąpienia od umowy ogranicza się do rzeczy wadliwych.

Sprzedawca jest obowiązany – na swój koszt – wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Przyjmuje się, iż termin ten wynosi do 14 (czternaście) dni.

W przypadku stwierdzenia wad lub niezgodności Towaru z umową Klient może złożyć reklamację lub wysłać na koszt Sprzedawcy reklamowany Towar na adres: WEST TRADING Spółka z o.o. z siedzibą w Ustowie, ul. Limonkowa 1, 70-001 Ustowo.

Klient odsyłający reklamowany Towar do Sprzedawcy jest proszony o załączenie pisemnego oświadczenia zawierającego następujące dane: dane reklamującego – imię i nazwisko, dokładny adres zamieszkania oraz adres e-mail, datę nabycia Towaru, nazwę Towaru, cenę nabycia, dokładnie opisaną wadę oraz okoliczności jej powstania, żądania reklamującego.

Składając reklamację, Klient proszony jest wykazać, że zakup dokonywany był w sklepie Sprzedawcy.

Uprzejmie prosimy również o załączenie dowodu sprzedaży – najlepiej oryginału bądź kopii paragonu lub faktury VAT.

Gotowy formularz reklamacyjny znaleźć można w załączniku numer 3. Skorzystanie z formularza nie jest obligatoryjne – jego opracowanie ma ułatwić klientom zgłaszanie kompletnych reklamacji.

Kupujący, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na koszt sprzedawcy dostarczyć rzecz wadliwą do miejsca oznaczonego w umowie sprzedaży, a gdy takiego miejsca nie określono w umowie - do miejsca, w którym rzecz została wydana kupującemu (miejsce nadania przesyłki od sprzedawcy do kupującego).

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji Klient może uzyskać wskazówki, dzwoniąc pod numer telefonu 693 990 740 (koszt połączenia ponosi Klient jak za połączenia u swego operatora) albo pisząc wiadomość e-mail na adres: allegro@westtrading.pl

Powyższe zagadnienia kompleksowo i szczegółowo regulują przepisy art. 556-576 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

UWAGA! Jeżeli jesteś przedsiębiorcą, tj. osobą fizyczną, osobą prawną i jednostką organizacyjną, niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje

jednak zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, to nie przysługują Ci uprawnienia przewidziane dla konsumentów, chyba że – na zasadzie wyjątku - jesteś osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną ze swoją działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla Ciebie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez Ciebie działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (art. 556⁴ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny). Wówczas przed dokonaniem zgłoszenia reklamacji warto uprzednio samodzielnie zweryfikować, czy i w jakim zakresie uprawnienia z tytułu rękojmi przysługują.

Załącznik nr 3
formularz reklamacyjny zgłoszenia wady towaru
z tytułu rękojmi przy sprzedaży

....., dn..... 20.... r.

WEST TRADING
Spółka z o.o. z siedzibą w Ustowie
ul. Limonkowa 1
70-001 Ustowo

FORMULARZ REKLAMACYJNY

- zgłoszenie wady towaru z tytułu rękojmi przy sprzedaży

DANE KLIENTA:

Imię i Nazwisko:

.....

Adres:

.....

e-mail:

tel. kontaktowy:

nr rachunku bankowego, na który mają zostać zwrócone środki (w przypadku
wyboru takiego uprawnienia przez Klienta)

.....

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data nabycia towaru

Nazwa towaru

.....

Nr paragonu/faktury

.....

Ogólna wartość towaru (bez opłaty za przesyłkę) zł

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI (opis wad i okoliczności ich powstania):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data stwierdzenia wady przez klienta

DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO

(zaznaczyć „X” we właściwym miejscu)

- wymiana rzeczy na wolną od wad,
- usunięcie wady,
- obniżenie ceny,
- odstąpienie od umowy.

.....
(czytelny podpis reklamującego)

**WEST TRADING Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
z siedzibą w Ustowie**

KRS 0000981563, NIP 9552074426, REGON 81262809800000,

ul. Limonkowa 1, 70-001 Ustowo

SR Szcz.-Centrum w Szczecinie, XIII Wydz. Gosp. KRS

kapitał zakładowy wniesiony w całości

**DEKALOG KULTURALNEGO KUPUJĄCEGO
- PRZECIWDZIAŁANIE PUBLIKACJI NIEPRAWDZIWYCH LUB
WULGARNYCH KOMENTARZY**

Szanowny Kliencie,

WEST TRADING Sp. z o.o. coraz częściej spotyka się z praktyką publikowania nieprawdziwych lub bezpodstawnych komentarzy przez kupujących, które sprawiają wrażenie nakierowanych na uzyskanie przez te osoby nienależnych im korzyści (np. rabat przy kolejnych zakupach, zwrot środków etc.).

Niestety nierzadko pracownicy WEST TRADING Sp. z o.o. obsługujący dział sprzedaży internetowej są obrażani, pomawiani o działania, których się nie dopuścili, lub o posiadanie negatywnych cech, których faktycznie nie posiadają. Nierzadko również pod ich adresem padają wulgaryzmy.

WEST TRADING Sp. z o.o. nie może zgodzić się na takie sytuacje. Dlatego przygotowany został dla Państwa niniejszy „Dekalog Kulturalnego Kupującego”. Jego celem jest uczulenie kupujących na to, w jaki sposób nie powinni zachowywać się wobec sprzedawcy lub jego pracowników w związku z ewentualnymi wątpliwościami, roszczeniami, zastrzeżeniami czy żądaniem wynikającymi z nieprawidłowej, ich zdaniem, obsługi transakcji przez sprzedawcę lub jego pracownika. Zgłoszenie jakichkolwiek wątpliwości, roszczeń, zastrzeżeń czy żądań nie może być w swej formie obraźliwe dla innych.

Poniższe zasady są uniwersalne. Można je stosować w kontaktach ze wszystkimi sprzedawcami internetowymi, nie tylko z WEST TRADING Sp. z o.o. Ich stosowanie podniesie poziom współpracy między klientami a WEST TRADING Sp. z o.o., pozwoli na wykluczenie ewentualnych nieprawidłowości, a jednocześnie zapewni wszystkim funkcjonowanie w przyjaznym i nikogo niekrzywdzącym środowisku internetowym.

Pamiętaj zatem, żeby:

1. Nie podawać w komentarzach nieprawdy lub nie wprowadzać w błąd

Nierzadko zdarzają się komentarze nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd. Kupujący twierdzą, jakoby: otrzymali przesyłkę pustą lub towar niekompletny; że skład towaru (np. kawy opakowanej przez producenta) był niewłaściwy i doprowadził do zniszczenia młynka, w którym ją mielono; że towar został doręczony z opóźnieniem; że towar doręczono w ramach innej formy doręczenia niż kupujący sobie życzył etc. Bogactwo, mnogość i różnorodność takich komentarzy jest olbrzymia. Weryfikacja stanu faktycznego, leżącego u podstaw danego komentarza, niemalże zawsze potwierdza jego bezpodstawność.

Niezgodny z prawdą komentarz wobec Sprzedawcy (np. jakoby nadał przesyłkę pustą, bez rzeczy sprzedanej lub niekompletną) może być poczytywany jako usiłowanie doprowadzenia WEST TRADING Sp. z o.o., w celu osiągnięcia własnej korzyści majątkowej, do niekorzystnego rozporządzenia mieniem tejże Spółki, za pomocą wprowadzenia jej w błąd co do faktycznych okoliczności sprawy. Takie zachowania i komentarz wypełniają znamiona czynu zabronionego, stypizowanego w przepisach art. 286 § 1 w zw. z art. 13 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny, tj. usiłowania oszustwa.

Również nieprawdziwy komentarz wobec przewoźnika (np. jakoby nadał przesyłkę pustą, bez rzeczy sprzedanej lub niekompletną) może być postrzegany jako pomówienie pracownika firmy kurierskiej o przywłaszczenie powierzonej mu do przewozu rzeczy (zamówienia), czyli pomówienie go o takie postępowanie, które może poniżyć go w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego dla wykonywania obecnego zawodu. Takie zachowanie i komentarz wypełniają znamiona czynu zabronionego, stypizowanego w przepisie art. 212 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny, tj. pomówienia. Pomówienie za pomocą środków masowego komunikowania jest - z uwagi na nieograniczony wręcz krąg odbiorców komunikatu - czynem jeszcze bardziej karygodnym.

WEST TRADING Sp. z o.o. prowadzi bieżący monitoring procesu pakowania i przemieszczania nabytych przez klientów produktów w czasie ich przygotowania do wysyłki. Ustalenie, jak przebiegał proces pakowania i nadawania danej przesyłki nie jest zatem trudne. Dzięki temu sprzedawca jest w stanie rozpatrzyć ewentualne zgłoszenia reklamacyjne klientów i prawdziwość publikowanych komentarzy.

2. Nie być gołosłownym

Dokonując zgłoszenia jakichkolwiek wątpliwości, roszczeń, zastrzeżeń lub żądań w związku z dokonaniem w WEST TRADING Sp. z o.o. zakupem, nie możesz być gołosłowny. Każde zgłoszenie należy udowodnić. Dowodami mogą być w szczególności zdjęcia lub nagrania audio-video. Dziś wszyscy mamy

aparatu fotograficznego z kamerą w telefonach lub smartfonach i umiemy się nimi posługiwać.

Oczywiście należy pamiętać, żeby zdjęcia lub nagrania audio-video dotyczyły produktu lub przesyłki nabytych i przesłanych przez WEST TRADING Sp. z o.o. Wiele było już przypadków, gdy zgłoszenia dokonane do WEST TRADING Sp. z o.o. nie dotyczyły faktycznie produktów nabytych w WEST TRADING Sp. z o.o. lub w zgłoszeniach celowo przekazywano dowody z innych zakupów, żeby uzyskać od WEST TRADING Sp. z o.o. nienależne świadczenia (np. rabat przy kolejnych zakupach, zwrot środków etc.).

Niebycie gołosłownym jest tym bardziej ważne, że WEST TRADING Sp. z o.o. prowadzi na bieżąco monitoring procesu pakowania paczek z towarem do klientów. Sprzedawca jest zatem w stanie okazać nagranie i zdjęcia z pakowania konkretnej paczki. Stąd tylko udowodnione zgłoszenie może „konkurować” z dokumentacją fotograficzną i audiowizualną sprzedawcy.

3. Nie posadzać osób obsługujących dział sprzedaży internetowej o celowe działanie w złej wierze

Błędy czy pomyłki się zdarzają - to ludzka rzecz. Po to właśnie przewiduje się możliwość występowania z ewentualnymi wątpliwościami, roszczeniami, zastrzeżeniami czy żadaniami przez klientów. Dzięki rzetelnym zgłoszeniom klientów da się zminimalizować liczbę nieprawidłowości w toku obsługi transakcji internetowych.

Ewentualne błędy czy pomyłki pracowników sprzedawcy obsługujących dział sprzedaży elektronicznej nie powinny się zdarzyć, lecz się zdarzają. Jest tak pomimo, że WEST TRADING Sp. z o.o. przywiązuje wielką uwagę do organizacji pracy w sposób wykluczający takie sytuacje. Nigdy nie zdarzyło się jednak tak, że błąd czy pomyłka pracownika obsługującego dział sprzedaży elektronicznej była przezeń celowo lub świadomie popełniona. Przeczyłoby to oczywistej zasadzie handlowej, zgodnie z którą zadowolenie klienta jest najważniejsze dla sprzedawcy, albowiem gwarantuje, że klient do niego „powróci” z kolejnymi zamówieniami. Stąd też zarzucanie pracownikom sprzedawcy obsługującym dział sprzedaży elektronicznej, że świadomie lub celowo działali na szkodę klienta, jest co najmniej nierozsądne. Co więcej, podnosząc takie twierdzenie, należy je udowodnić – inaczej stanowi ono tylko zwykłe pomówienie.

4. Nie przypisywać sprzedawcy bezpodstawnie odpowiedzialności za działania przewoźnika lub producenta

WEST TRADING Sp. z o.o., jako sprzedawca, nie ponosi odpowiedzialności za jakość, terminowość i prawidłowość czynności podejmowanych przez przewoźnika (kuriera), którego kupujący wskazał w

czasie zakupów internetowych. Sprzedawca odpowiada wobec kupującego wyłącznie za działania lub zaniechania swoje lub swoich pracowników podjęte do chwili wydania sprzedanej rzeczy (towaru) przewoźnikowi, który ma ją dostarczyć na miejsce przeznaczenia wskazane przez kupującego. Jeżeli masz uwagi do przewoźnika, musisz złożyć wobec niego reklamację lub skargę, zgodnie z obowiązującą u danego przewoźnika procedurą.

Sprzedawca nie odpowiada również za wszystkie ewentualne działania lub zaniechania producenta. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za sprzedawany produkt z tytułu rękojmi związanej z faktem zawarcia danej umowy sprzedaży. O zakresie tej odpowiedzialności możesz dowiedzieć się więcej w Poradniku Reklamacji i Zwrotu Towaru, który załączamy do wszystkich wiadomości kierowanych do naszych klientów.

WEST TRADING Sp. z o.o. nie udziela nabywcom swych produktów gwarancji jakości. Stąd do stosunków prawnych klientów WEST TRADING Sp. z o.o. z tym sprzedawcą nie będą miały nigdy zastosowania przepisy art. 577 – 581 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, dotyczące gwarancji przy sprzedaży.

5. Nie siać mowy nienawiści i nie używać wulgaryzmów

Komentarze umieszczane w Internecie przez kupujących są publicznie dostępne i nie są anonimowe. Używając wulgaryzmów, pomówień, insynuacji, czy sięgając tzw. mowę nienawiści, wystawiasz negatywne świadectwo przede wszystkim o samym sobie. Jakikolwiek emocje, wywołane niezadowoleniem z zakupów internetowych, nie uzasadniają takich zachowań. Krzywdzisz przy tym bezpodstawnie inne osoby. W relacjach międzyludzkich, w tym handlowych, nie ma i nie może być miejsca na wulgaryzmy wobec pracowników sprzedawcy lub sprzedawcy.

Pamiętaj, kto znieważa inną osobę w jej obecności albo choćby pod jej nieobecność, lecz publicznie lub w zamiarze, aby zniewaga do osoby tej dotarła, popełnia przestępstwo. Jest to czyn zabroniony, stypizowany w przepisie art. 216 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny. Zniewaga za pomocą środków komunikowania jest - z uwagi na nieograniczony wręcz krąg odbiorców komunikatu - czynem jeszcze bardziej karygodnym.

6. Zawsze dochować tzw. aktu staranności

Sprzedawca jest obowiązany do zapewnienia, aby sposób wydania i odebrania rzeczy sprzedanej powinien zapewnić jej całość i nienaruszalność; w szczególności sposób opakowania i przewozu powinien odpowiadać właściwościom rzeczy (art. 545 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny).

Obowiązki nie ciążyą tylko na sprzedawcy. Ma je również kupujący, który zdecydował się na zakupy na odległość. W razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju (art. 545 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny). Oznacza to, że kupujący jeszcze przy przewoźniku powinien otworzyć przesyłkę i zweryfikować, czy stan, rodzaj i ilość dostarczonego towaru odpowiada zamówieniu. Jeżeli kupujący stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, to obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika. Takie zachowania kupującego stanowią tzw. akt staranności.

Bez dochowania tzw. aktu staranności nie jest ani możliwe prawidłowe ustalenie, kto w danym przypadku ponosi odpowiedzialność za uszkodzenie towaru (sprzedawca czy przewoźnik), ani ustalenie, czy faktycznie do jakiejś nieprawidłowości doszło. Bez dochowania tzw. aktu staranności negatywne komentarze kupującego są bezpodstawne. Na nieprawidłowość działań sprzedawcy, może powoływać się jedynie ten kupujący, który sam zachował się prawidłowo. Odpowiada to tzw. zasadzie czystych rąk.

Tylko dochowanie aktu staranności pozwoli klientowi na dochodzenie ewentualnych roszczeń od przewoźnika (por. art. 74 i nast. ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. – Prawo przewozowe).

7. „Nie obrażać się” na sprzedawcę i odpowiadać na wiadomości sprzedawcy dotyczące zgłoszonych zastrzeżeń

Każdy klient ma prawo zgłaszać wszelkie wątpliwości, roszczenia, zastrzeżenia czy żądania wobec WEST TRADING Sp. z o.o., jako sprzedawcy. Każde takie zgłoszenie jest starannie weryfikowane przez pracowników sprzedawcy obsługujących dział sprzedaży internetowej. Bywa niestety tak, że zgłoszenie jest niekompletne i na jego podstawie pracownicy sprzedawcy nie są w stanie zidentyfikować sprzedanego towaru lub problemu, z jakim zgłasza się klient. Muszą wówczas nawiązać kontakt z klientem. Nierzadko jednak jest tak, że po dokonaniu niekompletnego lub wymagającego doprecyzowania zgłoszenia klient przestaje odpowiadać na wiadomości pracowników sprzedawcy. Uniemożliwia to im pracę i rozpoznanie zgłoszenia.

Część klientów, przed czym należy przestrzegać, nie podejmuje kontaktu nawet, gdy pod ich negatywnym komentarzem pojawia się prośba pracowników sprzedawcy o nawiązanie kontaktu. Takich „obrażonych” klientów jest coraz więcej. Przeczą oni sami sobie – z jednej strony zgłaszają określone żądanie i publikują negatywny komentarz, będący następstwem danego zgłoszenia, a – z drugiej strony – nie podejmują współpracy ze sprzedawcą w celu ustalenia, czy ich zgłoszenie jest zasadne czy nie. Brak kontaktu z klientem, który zamieścił negatywny komentarz, tak naprawdę

uniemożliwia współpracę i prowadzi do naturalnego stwierdzenia, że klient dany komentarz umieścił bezpodstawnie lub złośliwie.

8. Zachować zdrowy rozsądek

Sprzedaż internetowa produktów spożywczych i napojów ma szczególny charakter. Zawsze obejmuje produkty opakowane przez producenta, a następnie opakowane przez sprzedawcę. Nierzadko dotyczy wielu sztuk tego samego lub takiego samego produktu. Dlatego też należy zachować zdrowy rozsądek przy komentarzach z nią związanych. Jeżeli np. kupiono paczkę kilkudziesięciu sztuk tego samego rodzaju batonów, to po zjedzeniu połowy z nich i znalezieniu jednego, który z jakichś powodów komuś nie odpowiada, nie ma podstaw do publikowania komentarzy, że cała dostarczona partia jest zła. Jeżeli rzeczy sprzedane mogą zostać podzielne bez wpływu na ich wartość lub przydatność użytkową, to bezpodstawne rozszerzanie przedmiotowego zakresu wątpliwości, roszczeń, zastrzeżeń czy żądań nie jest ani zasadne, ani prawidłowe.

9. Przed napisaniem komentarza warto raz jeszcze przeczytać treść oferty oraz warunki sprzedaży i dostawy

Doświadczenie niestety uczy, że znaczna część negatywnych komentarzy klientów swoje źródło bierze w ich niewiedzy. Klienci nie czytają uważnie ani treści ofert, ani warunków sprzedaży i dostawy. Negatywne komentarze, dotyczące np. nadania przesyłki z zakupionym towarem za pośrednictwem innego przewoźnika niż klient sobie życzył, spowodowane są błędnym jego wyborem przez klienta, a nie nieprawidłowym działaniem sprzedawcy. Tak samo z negatywnymi komentarzami dotyczącymi zbyt długiego okresu oczekiwania na dostawę zamówionych produktów, gdy to klient wybiera sposób dostawy, a przewoźnik ponosi za jej czas trwania odpowiedzialność.

Szczególnie istotne jest, że dokonując zamówienia wieloskładnikowego (np. różne rzeczy/elementy, które następnie mają być wspólnie wykorzystywane lub połączone na potrzeby klienta), klienci nie zwracają uwagi na opisy poszczególnych produktów i sugestie sprzedawcy co do zasad ich łączenia. Negatywne komentarze wywołane brakiem możliwości spasowania zamówienia wieloskładnikowego zgodnie z wolą klienta są wówczas bezpodstawne - to nie sprzedawca „sprzedał nie to, co trzeba”, tylko klient dokonał zamówienia bez wystarczającej refleksji nad tym, co faktycznie kupuje i czego potrzebuje do osiągnięcia założonego efektu.

10. Mając jakiegokolwiek wątpliwości – należy spytać, a nie komentować w pośpiechu

WEST TRADING Sp. z o.o. udziela odpowiedzi na wszelkie pytania dotyczące oferowanych produktów, warunków sprzedaży i dostawy, jak i zamówień już złożonych. Negatywny komentarz po otrzymaniu towaru przez klienta, a zatem już po wykonaniu przez strony umowy, nie może stanowić ukrytego pytania klienta co do ww. zagadnień. Nie taka jest jego funkcja. Niestety w praktyce nierzadko jest tak, że część negatywnych komentarzy nie musiałaby zostać opublikowana, gdyby klienci najpierw spytali sprzedawcę o nurtujące ich zagadnienia (np. dlaczego dostawa trwała tak długo, dlaczego poszczególne elementy zamówienia do siebie nie pasują, gdy zamówienie kompletował sam klient, nie kierując się wskazaniem sprzedawcy etc.).

Co WEST TRADING Sp. z o.o. będzie robić z komentarzami naruszającymi powyższe zasady?

Po pierwsze, WEST TRADING Sp. z o.o. niezwłocznie żąda usunięcia komentarzy naruszających ww. zasady za pośrednictwem komunikatora / opcji komentarzy, za pomocą której komentarze takie zostały upublicznione. Oznacza to, że szeroka publiczność dowie się o tym, że dany komentarz jest nieprawdziwy, naruszający dobra prawne etc.

Po drugie, WEST TRADING Sp. z o.o. niezwłocznie dokona zgłoszenia takiej sytuacji do operatora prowadzącego daną platformę zakupową (np. Allegro) i zażąda podjęcia przezeń interwencji, zgodnej z obowiązującym na danej platformie zakupowej regulaminem.

Po trzecie, WEST TRADING Sp. z o.o. – w przypadku odmowy usunięcia komentarza niezgodnego z ww. zasadami lub omieszkania spełnienia tej prośby - niezwłocznie albo zgłosi, na podstawie przepisu art. 304 § 1 zdanie 1 ustawy z dnia 06 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego, zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa przez autora komentarza, jeżeli czyn mu przypisywany byłby ścigany z oskarżenia publicznego, albo skorzysta z możliwości oskarżenia w trybie prywatnoprawnym autora takiego komentarza (art. 59 i nast. ustawy z dnia 06 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego).

Po czwarte, WEST TRADING Sp. z o.o. – w przypadku odmowy usunięcia komentarza niezgodnego z ww. zasadami lub omieszkania spełnienia tej prośby - niezwłocznie podejmie kroki niezbędne do dochodzenia swych praw z tytułu naruszenia dóbr osobistych przedsiębiorcy (sprzedawcy) oraz poszczególnych jego pracowników.

Wszak dobra osobiste człowieka (np. pracownika sprzedawcy), jak np. cześć, dobre imię, nazwisko lub pseudonim, czy wizerunek pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych

przepisach (art. 23 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny). Tak samo jest z wizerunkiem i dobrym imieniem przedsiębiorcy – nawet będącego spółką z o.o. (art. 43 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny).

Trzeba pamiętać, że ten, czyje dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. Na zasadach przewidzianych w tym kodeksie może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego albo zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Co więcej, jeżeli wskutek naruszenia dobra osobistego została wyrządzona szkoda majątkowa, poszkodowany może żądać jej naprawienia na zasadach ogólnych (art. 24 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny).