

Warunki ogólne

1) Aby otrzymać fakturę, należy zaznaczyć taką opcję podczas składania zamówienia - przekazanie informacji po transakcji zamówienia w formie pytania o produkt/zamówienie lub poprzez komentarz do zamówienia jest niewystarczające i będzie skutkowało wystawieniem paragonu fiskalnego.

2) Informujemy, że dokumenty zakupu dostarczamy drogą elektroniczną na adres e-mail powiązany z kontem allegro oraz/lub w wersji papierowej w paczce. Faktury są również dostępne w szczegółach zamówienia ("rozwiń szczegóły zakupu") pod danymi do faktury.

3) W przypadku opłaconych zamówień, które nie zostaną odebrane w terminie, klient odmówi ich przyjęcia lub nie dotrą do klienta w wyniku podania błędnego adresu i zostaną do nas zwrócone, zwrócimy się do klienta z pytaniem poprzez panel komunikacyjny Allegro i maila w celu decyzji o rezygnacji z zamówienia lub ponownej wysyłki - w przypadku decyzji o ponownej wysyłce kupujący zostanie poproszony o dopłacenie kwoty za ponowną przesyłkę - na odpowiedź czekamy do 24h i w przypadku braku odpowiedzi automatycznie anulujemy zamówienie, a wpłacona kwota za zakupione produkty, zostanie pomniejszona o koszt dostarczenia do nas paczki nieodebranej, którą obciąży nas firma kurierska tj.

- Poczta Polska (Pocztex) - 11,99 PLN

- Orlen - 9,99 PLN

- DHL, DPD do PL - 14,99 PLN

- DHL, DPD do CZ - 99 CZK

- DHL, DPD do SK - 3,49 Euro

- Allegro International - 99 CZK*

*kwoty mogą się różnić w zależności od cenników kurierskich

4) Na opłacenie zamówienia czekamy do 7 dni, po upływie tego czasu rezerwacja na towar mija, zamówienie zostanie anulowane a towar trafi do ponownej sprzedaży. Może się zdarzyć że zarezerwowany towar nie będzie już dostępny po 5 dniach od rezerwacji - jeżeli tak się stanie anulujemy zamówienie i zwrócimy środki.

5) Zamawiając "za pobraniem" kupujący zobowiązuje się do odbioru zamówienia. art. 535 § 1 Kodeksu cywilnego "Przez umowę sprzedaży sprzedawca zobowiązuje się przenieść na kupującego własność rzeczy i wydać mu rzecz, a kupujący zobowiązuje się rzecz odebrać i zapłacić sprzedawcy cenę." Proszę pamiętać, że za nieodebraną przesyłkę koszty przesyłki liczone są podwójnie, gdyż przewoźnik odsyła ją do nadawcy i nalicza dodatkową opłatę. Koszty ponosi kupujący nawet jeśli zdecyduje się zrezygnować z zamówienia po nie odebraniu takiej przesyłki. Prosimy o przemyślany wybór tej formy zakupu/wysyłki.

6) Jeżeli kupujący posiadający paragon fiskalny bez NIP poprosi o fakturę na firmę, fundację itp. - musimy odmówić wystawienia takiej faktury powołując się na art. 106 b ust.5 ustawy o VAT (Dz.U. z 2019 r. poz. 1520).

7) Jeżeli Twój zwrot wynika z odstąpienia od umowy, to możesz skorzystać ze zwrotu tylko w wypadku zakupu towaru w celach niezawodowych. Zgodnie z prawem, osoby które prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą mogą odstąpić od umowy, o ile zakup nie ma charakteru zawodowego - według art. 7aa Ustawy o prawach konsumenta. W innym przypadku mamy prawo nie zaakceptować Twojego zwrotu - jeżeli wyślesz paczkę odeślemy ją do Ciebie na Twój koszt.

8) Przy zwrocie towaru zakupionego na fakturę VAT, jeżeli dojdzie do decyzji o zwrocie środków, prześlemy fakturę korygującą poprzez wiadomość Allegro

Warunki dotyczące zwrotów i reklamacji

1) Brak możliwości zwrotu po otwarciu – w przypadku, gdy przedmiotem umowy sprzedaży jest rzecz dostarczana w zabezpieczonym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu.

2) Prosimy o kontakt przed przystąpieniem do procedury reklamacji i opis, dlaczego produkt nie spełnił oczekiwań.

Reklamację możesz złożyć z tytułu rękojmi lub gwarancji – jest to ważne dla rozpatrzenia Twojej sprawy którą formę wybierzesz.

3) REKLAMACJA USZKODZONEJ PRZESYŁKI

Jeżeli przy odbiorze przesyłki okaże się, że: pudełko jest rozerwane, taśma naruszona lub nosi ślady otwierania, zawartość wydaje się być naruszona, wówczas prosimy sporządzić protokół szkody w obecności doręczyciela. Po spisaniu protokołu szkody, należy skontaktować się ze sprzedawcą.

Reklamacje w paczkomatach: Paczkomaty umożliwiają złożenie reklamacji w momencie odbierania przesyłki. W tym celu odbiorca, korzystając z odpowiedniej opcji w Paczkomacie musi postępować zgodnie ze wskazówkami wyświetlanymi na ekranie paczkomatu.

4) REKLAMACJA ZAKUPIONEGO PRODUKTU

Jeżeli uważasz, że kupiony produkt jest niezgodny z umową sprzedaży lub doszło do jego awarii bez winy użytkownika i przy prawidłowym użytkowaniu zgodnym z instrukcją możesz złożyć reklamację.

Tutaj znajdziesz wzory pism reklamacyjnych: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/wzory-pism/>

Wyślij, proszę towar na adres gwaranta jeżeli karta gwarancyjna była załączona do produktu lub na adres TruSwag Tomasz Frąckowiak, ul. Knapowskiego 25/18 60-126 Poznań – pismo reklamacyjne możesz załączyć do przesyłki lub przesłać do nas mailowo na adres kontakt@truswag.pl w tytule maila wpisując: "Reklamacja #numer_zamówienia"

Zgodnie z prawem mamy 14 dni kalendarzowych na rozpatrzenie reklamacji, od momentu jej otrzymania.

Jeżeli reklamacja nie zostanie uznana koszty wysyłki zostaną po twojej stronie – będziesz również musiał pokryć koszty zwrotnej.

5) Produkty elektroniczne będące w naszej sprzedaży posiadają karty gwarancyjne, a niektóre z nich również oznaczenia seryjne (stałe lub w postaci naklejki z hologramem) na obudowie sprzętu. Takie produkty będą podlegać reklamacji tylko wtedy, kiedy klient dostarczy kartę gwarancyjną oraz sprzęt z widocznym numerem seryjnym.

General conditions

- 1) In order to receive an invoice, it is necessary to indicate such an option when placing an order – providing information after the order transaction in the form of a question about the product/order or by commenting on the order is not sufficient and will result in the issuance of a fiscal receipt.
 - 2) Please be advised that we deliver purchase documents electronically to the e-mail address associated with your allegro account and/or in hard copy in a package. Invoices are also available in the order details ('expand purchase details') under the invoice details.
 - 3) In the case of paid orders that are not received on time, are refused by the customer or do not reach the customer due to an incorrect address and are returned to us, we will ask the customer via Allegro communication panel and e-mail to decide whether to resign from the order or to resend it – if the customer decides to resend it, he/she will be asked to pay the amount for the reshipment – we will wait for 24 hours for a reply and if there is no reply, we will automatically cancel the order and the amount paid for the purchased products will be reduced by the cost of delivery of the uncollected package, which will be charged to us by the courier company, i.e.
 - Poczta Polska (Pocztex) – 11.99 PLN
 - Orlen – 9.99 PLN
 - DHL, DPD to PL – 14,99 PLN
 - DHL, DPD to CZ – 99 CZK
 - DHL, DPD to SK – 3.49 Euro
 - Allegro International – 99 CZK*.
- *quotas may vary depending on courier prices
- 4) We wait up to 7 days for payment of the order, after this time the reservation for the goods expires, the order will be cancelled and the goods will be re-sold. It may happen that the reserved goods will no longer be available 5 days after the reservation – if this happens, we will cancel the order and refund the money.
 - 5) By ordering 'cash on delivery' the buyer undertakes to collect the order. article 535 § 1 of the Civil Code 'By the contract of sale the seller undertakes to transfer the ownership of the thing to the buyer and to deliver the thing to him, and the buyer undertakes to collect the thing and to pay the price to the seller.' Please note that for an unclaimed parcel, the shipping costs are counted twice, as the carrier sends it back to the sender and charges an additional fee. The costs are borne by the buyer even if he decides to cancel the order after not receiving such a shipment. Please choose this form of purchase/shipping thoughtfully.
 - 6) If a buyer with a fiscal receipt without a TIN asks for an invoice for a company, foundation, etc., we must refuse to issue such an invoice. – we must refuse to issue such an invoice citing Article 106 b paragraph 5 of the VAT Act (Journal of Laws 2019, item 1520).
 - 7) If your reimbursement is due to withdrawal from the contract, you can only benefit from a reimbursement if you purchased the goods for non-professional purposes. In accordance with the law, those who run a sole proprietorship may withdraw from the contract as long as the purchase is not of a professional nature – according to Article 7aa of the Consumer Rights Act. Otherwise, we have the right not to accept your return – if you send the package we will send it back to you at your expense.
 - 8) If you return an item purchased with a VAT invoice, we will send you a correcting invoice via Allegro message.

Conditions for returns and complaints

1) No return after opening – if the object of the contract of sale is an item delivered in sealed packaging which cannot be returned after opening for health or hygiene reasons, the customer has no right of withdrawal if the packaging has been opened after delivery.

2) Please contact us before proceeding with the complaint procedure and describe why the product did not meet expectations.

You can lodge a complaint under warranty or guarantee – it is important for your case which form you choose.

3) COMPLAINT ABOUT A DAMAGED SHIPMENT

If upon receipt of the parcel you find that: the box is torn, the tape is broken or bears traces of having been opened, the contents appear to have been tampered with, then please draw up a damage report in the presence of the deliverer. After drawing up the damage report, please contact the seller. Complaints in parcel machines: Parcel machines make it possible to lodge a complaint at the time of receipt of the parcel. For this purpose, the recipient, using the appropriate option in the Parcel Machine, must follow the indications displayed on the screen of the Parcel Machine.

4. CLAIMING A PURCHASED PRODUCT

If you believe that the product you have purchased does not comply with the sales contract or that it has broken down through no fault of the user and when used correctly and in accordance with the instructions, you can lodge a complaint. Here you will find sample complaint letters: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/wzory-pism/>

Please send the goods to the address of the guarantor if the warranty card was attached to the product or to the address of TruSwag Tomasz Frąckowiak, ul. Knapowskiego 25/18 60-126 Poznań – you can attach the letter of complaint to the parcel or send it to us by e-mail to kontakt@truswag.pl in the title of the e-mail writing: 'Complaint #number_of_order'.

According to the law, we have 14 calendar days to process the complaint, from the moment we receive it.

If the complaint is not accepted, the shipping costs will be on your side – you will also have to pay the return shipping costs.

5) The electronic products we sell have warranty cards and some of them also have serial markings (permanent or in the form of a hologram sticker) on the housing of the equipment. Such products will only be subject to a claim if the customer provides the warranty card and the equipment with a visible serial number.

Obecné podmínky

1) Pro obdržení faktury je nutné tuto možnost uvést při zadávání objednávky – poskytnutí informace po provedení objednávkové transakce formou dotazu na produkt/objednávku nebo komentáře k objednávce není dostačující a bude mít za následek vystavení daňového dokladu.

2) Upozorňujeme, že nákupní doklady doručujeme elektronicky na e-mailovou adresu spojenou s vaším účtem allegro a/nebo v tištěné podobě v balíčku. Faktury jsou rovněž k dispozici v detailu objednávky („rozbalit detaily nákupu“) pod údaji o faktuře.

3) V případě zaplacených objednávek, které nebyly doručeny včas, byly zákazníkem odmítnuty nebo se k zákazníkovi nedostaly z důvodu nesprávné adresy a byly nám vráceny, vyzveme zákazníka prostřednictvím komunikačního panelu Allegro a e-mailu, aby se rozhodl, zda od objednávky odstoupí, nebo ji zašle znovu – pokud se zákazník rozhodne pro opětovné zaslání, bude vyzván k úhradě částky za opětovné zaslání – budeme čekat 24 hodin na odpověď, a pokud odpověď nepřijde, objednávku automaticky zrušíme a částka zaplacená za zakoupené produkty bude snížena o náklady na doručení nevyzvednutého balíku, které nám bude účtovat kurýrní společnost, tj.

– Poczta Polska (Pocztex) – 11,99 PLN

– Orlen – 9,99 PLN

– DHL, DPD do PL – 14,99 PLN

– DHL, DPD do CZ – 99 Kč

– DHL, DPD do SK – 3,49 EUR

– Allegro International – 99 Kč*.

*Ceny se mohou lišit v závislosti na cenách kurýrních služeb.

4) Na úhradu objednávky čekáme až 7 dní, po uplynutí této doby rezervace na zboží zaniká, objednávka bude zrušena a zboží bude přeprodáno. Může se stát, že rezervované zboží již nebude 5 dní po rezervaci k dispozici – pokud se tak stane, objednávku zrušíme a vrátíme peníze.

5) Objednávkou „na dobírku“ se kupující zavazuje objednávku převzít. čl. 535 § 1 občanského zákoníku „Kupní smlouvou se prodávající zavazuje převést na kupujícího vlastnické právo k věci a dodat mu věc a kupující se zavazuje věc převzít a zaplatit prodávajícímu cenu.“. Upozorňujeme, že u nevyzvednuté zásilky se náklady na dopravu počítají dvakrát, protože dopravce ji posílá zpět odesílateli a účtuje si další poplatek. Tyto náklady nese kupující i v případě, že se rozhodne objednávku zrušit poté, co takovou zásilku neobdržel. Zvolte prosím tuto formu nákupu/zaslání s rozmyslem.

6) Pokud kupující s daňovým dokladem bez DIČ požádá o vystavení faktury na firmu, nadaci apod. musíme vystavení takové faktury odmítnout. – musíme odmítnout vystavení takové faktury s odvoláním na § 106b odst. 5 zákona o DPH (Sb. z. a n. 2019, částka 1520).

7) Pokud je důvodem vrácení peněz odstoupení od smlouvy, můžete využít vrácení peněz pouze v případě, že jste zboží zakoupili pro neprofesionální účely. V souladu se zákonem mohou od smlouvy odstoupit ti, kteří provozují živnostenské podnikání, pokud se nejedná o nákup pro profesionální účely – podle článku 7aa zákona o právech spotřebitelů. V opačném případě máme právo vrácení zboží nepřijmout – pokud nám zásilku zašlete, zašleme vám ji zpět na vaše náklady.

8) Pokud vrátíte zakoupené zboží s fakturou s DPH, zašleme vám opravnou fakturu prostřednictvím zprávy Allegro.

Podmínky pro vrácení zboží a reklamace

1) Zákaz vrácení po otevření – pokud je předmětem kupní smlouvy věc dodaná v uzavřeném obalu, který nelze ze zdravotních nebo hygienických důvodů po otevření vrátit, nemá zákazník právo na odstoupení od smlouvy, pokud byl obal po dodání otevřen.

2) Před zahájením reklamačního řízení nás prosím kontaktujte a popište, proč výrobek nesplnil očekávání.

Reklamací můžete uplatnit v rámci záruky nebo reklamace – pro váš případ je důležité, jakou formu zvolíte.

3) REKLAMACE POŠKOZENÉ ZÁSILKY

Pokud při převzetí zásilky zjistíte, že: je krabice roztržená, páska je přetržená nebo nese stopy po otevření, s obsahem bylo manipulováno, sepište prosím za přítomnosti doručovatele protokol o poškození. Po sepsání protokolu o škodě kontaktujte prodávajícího.

Reklamacie v balíkomatech: Reklamacie v balíkomatech je možná již při převzetí zásilky. Za tímto účelem musí příjemce pomocí příslušné volby v balíkomatu postupovat podle pokynů zobrazených na obrazovce balíkomatu.

4. REKLAMACE ZAKOUPENÉHO PRODUKTU

Pokud se domníváte, že zakoupený výrobek neodpovídá kupní smlouvě nebo že se bez zavinění uživatele a při řádném používání v souladu s návodem porouchal, můžete podat reklamaci. Zde naleznete vzory reklamačních dopisů: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/wzory-pism/>.

Zboží zašlete na adresu garanta, pokud byl k výrobku přiložen záruční list, nebo na adresu TruSwag Tomasz Frąckowiak, ul. Knapowskiego 25/18 60-126 Poznaň – reklamační dopis můžete přiložit k zásilce nebo nám jej zašlete e-mailem na adresu kontakt@truswag.pl, do názvu e-mailu napište: „Reklamacie #číslo_objednávky“.

Podle zákona máme na vyřízení reklamace 14 kalendářních dnů, a to od okamžiku, kdy ji obdržíme.

Pokud reklamacie nebude uznána, náklady na dopravu jdou na Vaši vrub – budete muset uhradit i náklady na zpětnou dopravu.

5) Elektronické výrobky, které prodáváme, mají záruční listy a některé z nich také sériové označení (trvalé nebo ve formě hologramové nálepky) na krytu zařízení. Takové výrobky budou předmětem reklamace pouze v případě, že zákazník předloží záruční list a zařízení s viditelným sériovým číslem.