

ZWROTY / REKLAMACJE / OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane firmy oraz adres do zwrotów/reklamacji/gwarancji
Adrian Supeł Firma Handlowa
ul. Zielona 62
42-512 Sarnów
NIP: 6431727767
Telefon: 790 885 870

adres e-mail w sprawie zwrotów/reklamacji/gwarancji.
E-mail: adrian.cat@interia.pl

Zwrot towarów

Zgodnie z obowiązującymi przepisami praw konsumenta w terminie 14 dni od otrzymania zamówionego produktu, konsument ma prawo jego zwrotu bez podania przyczyn, z zastrzeżeniem, że nie podlegają zwrotowi świadczenia i produkty, od nabycia których odstąpić nie można. Konsument nie będzie mógł odstąpić od umowy zakupu w przypadku, gdy zakup określa indywidualne cechy towaru. Przykładami takich zamówień mogą być przedmioty które zostały przygotowane na indywidualne zamówienie w innym rozmiarze niż fabryczny rozmiar zakupionego produktu, np. produkt cięty z rolki na metry według indywidualnej potrzeby kupującego.

Prawo do odstąpienia od umowy nie obowiązuje w przypadku umów zawieranych między przedsiębiorcami - spółek, stowarzyszeń, spółdzielni, a także jednoosobowych działalności gospodarczych kiedy zakup był związany z charakterem zawodowym Twojej firmy.

Prawo zwrotu nie dotyczy towarów zakupionych w siedzibie firmy.

W przypadku odstąpienia od umowy i zwrotu towaru, koszty odesłania przedmiotu do sprzedającego ponosi kupujący.

Zwrot środków w przypadku pozytywnego rozpatrzenia zwrotu bądź reklamacji następuje do 14 dni od daty otrzymania produktu.

Niektóre produkty nie są objęte prawem odstąpienia od umowy bez podania przyczyny (możliwością zwrotu). Dotyczy to między innymi:

- produktów dostarczanych w zapieczętowanym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, np. bielizna, szczoteczki do zębów, depilatory, kremy, podkłady itp.;
- produktów nieprefabrykowanych, wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta lub służące zaspokojeniu jego indywidualizowanych potrzeb;
- produktów ulegającym szybkiemu zepsuciu lub mającym krótki termin przydatności do użycia;

-produktów, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

Reklamacja

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za zgodność świadczenia z umową oraz zobowiązuje się do dostarczenia Kupującemu towaru bez wad fizycznych i prawnych. W razie braku zgodności towaru z umową Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w rozdziale 5a ustawy o prawach konsumenta. Sprzedawca odpowiada za wadliwy towar przez 2 lata od jego wydania oraz ponosi odpowiedzialność za zgodność świadczenia z umową oraz zobowiązuje się do dostarczenia Kupującemu towaru bez wad fizycznych i prawnych.

W przypadku, gdy towar ma wadę, Kupujący jest uprawniony do złożenia reklamacji. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające Sprzedawcy identyfikację Kupującego i przedmiotu transakcji (takie jak np. imię i nazwisko, datę zakupu). W przypadku braku podania odpowiednich danych Sprzedawca może zwrócić się do Kupującego o ich uzupełnienie. Nieistotność wady może stanowić powód odrzucenia reklamacji w świetle polskiego Kodeksu cywilnego. Wada jest nieistotna, gdy nie narusza w znaczący sposób wartości ani użytkowości rzeczy i nie wpływa w sposób istotny na możliwość korzystania z niej zgodnie z jej przeznaczeniem. Oznacza to, że sprzedawca nie jest zobowiązany do naprawienia wady, wymiany towaru ani obniżenia ceny. Reklamacja może zostać złożona przez Kupującego w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Sprzedawcy: adrian.cat@interia.pl lub pisemnie na adres Sprzedawcy wskazany w Regulaminie.

Sprzedawca jest zobowiązany do ustosunkowania się do reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Po rozpatrzeniu reklamacji Sprzedawca informuje Kupującego o tym, czy uznaje jego żądanie za zasadne.

Niezgodność towaru z umową – dotyczy umów zawartych od 1 stycznia 2023 roku

Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową są jego:

- opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność
- przydatność do określonego celu, do którego jest potrzebny konsumentowi, o którym powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował
- nadaje się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju
- występuje w takiej ilości i ma takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla towaru tego rodzaju oraz o których konsument był zapewniany (na przykład w reklamie lub na etykiecie)
- jest dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, które są konieczne
- jest w takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy

Jeśli spośród rzeczy sprzedanych tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od rzeczy wolnych od wad, uprawnienia kupującego do odstąpienia od umowy ogranicza się do rzeczy wadliwych. W przypadku uznania reklamacji, w pierwszej kolejności możemy dokonać naprawy bądź wymiany produktu. Oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy w przypadku istotnej niezgodności z umową możesz złożyć dopiero, gdy przedsiębiorca:

- odmówi doprowadzenia towaru do zgodności z umową
- nie doprowadzi towaru do stanu zgodności z umową
- już raz doprowadził towar do stanu zgodnego z umową
- nie jest w stanie doprowadzić towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności

lub gdy niezgodność z umową jest na tyle istotna by pominąć naprawę lub wymianę.

Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. W przypadku wystąpienia wady wizualnej, uszkodzenia towaru, niezgodności rozmiaru bądź koloru, oraz innych wad możliwych do zweryfikowania przed montażem produktu z klejem samoprzylepnym, należy o tym fakcie powiadomić sprzedawcę oraz zrezygnować z montażu, co wiąże się ze zniszczeniem produktu w przypadku jego demontażu. Produkty przed wysyłką są sprawdzane pod względem wad technicznych lub produkcyjnych. W chwili doręczenia należy sprawdzić stan zewnętrzny opakowania, czy przesyłka nosi ślady uszkodzenia, np. naruszone opakowanie lub taśmy, wgniecenia, pęknięcia itp. Odbiór przesyłki bez zastrzeżeń może prowadzić do wygaśnięcia roszczeń wobec przewoźnika z tytułu ubytku lub uszkodzenia przesyłki (kiedy uszkodzenie zewnętrzne jest widoczne). W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek wad, należy sporządzić protokół szkody z kurierem / zgłosić online przez formularz firmy kurierskiej. Zaleca się aby protokół szkody bądź złożenie reklamacji z tytułu uszkodzenia przesyłki sporządzić w dniu doręczenia przesyłki - zgłoszenie szkody w innym terminie może negatywnie wpłynąć na decyzję reklamacyjną firmy kurierskiej. Jeśli zostanie stwierdzone, że wada wynika z niewłaściwego zastosowania towaru przez kupującego, sprzedawca ma prawo odrzucić reklamację. Niewłaściwe zastosowanie towaru oznacza, że kupujący używał produktu w sposób, który nie jest zgodny z jego przeznaczeniem, instrukcjami obsługi, wytycznymi producenta lub ogólnie przyjętymi standardami branżowymi. W przypadku braku odbioru towaru przez zamawiającego / odmową przyjęcia / podaniu błędnego adresu - kupujący może zostać obciążony kosztami zwrotu przesyłki (nie dotyczy to przesyłek w których zwrot jest darmowy).

Kolory produktów na różnych urządzeniach elektronicznych mogą się między sobą nieznacznie różnić i wyglądać nieco inaczej niż produkt który oglądamy na żywo. Jest to uzależnione od urządzeń wykonujących zdjęcia, ustawień i parametrów monitora, natężenia światła podczas wykonywania zdjęć, użycia lampy błyskowej. W przypadku chęci sprawdzenia jak produkt prezentuje się na na własne oczy, istnieje możliwość zakupu wzornika.

Ochrona danych osobowych

W związku z przepisami dotyczącymi Ochrony danych osobowych, podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak nie podanie ich skutkuje brakiem możliwości realizacji zamówienia. Otrzymane dane osobowe przetwarzane są przez okres 5 lat oraz w celach niezbędnych (realizacja zamówień, reklamacje, spółki realizujące dostawy zamówionych przedmiotów, rozliczenia finansowo-księgowe, operator płatności online w przypadku płatności przez takiego operatora). Osoby, których dane dotyczą, posiadają prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, prawo do przenoszenia danych, w przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody – prawo do usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

Na stronie internetowej <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma ODR, utworzona na podstawie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 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). Platforma ODR stanowi punkt dostępu dla

konsumentów i przedsiębiorców umożliwiającą im pozasądowe rozstrzyganie sporów objętych ww. rozporządzeniem.

W przypadku sporu pomiędzy Konsumentem a Sprzedawcą dotyczącego złożonej reklamacji, Konsument ma prawo do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń; w szczególności ma prawo do złożenia wniosku o wszczęcie mediacji lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym lub skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej www.uokik.gov.pl

W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz obowiązujące przepisy prawa polskiego.