

Zwroty i reklamacje

ZWROTY I REKLAMACJE

Przed odebraniem przesyłki zawsze sprawdź, czy nie uległa uszkodzeniu w transporcie. Jeżeli opakowanie posiada widoczne uszkodzenia zewnętrzne, W TAKIM PRZYPADKU zalecamy odmówienia przyjęcia przesyłki, a następnie skontaktowanie się z nami pod numerem telefonu: +48-510187697. Najważniejsze jest spisanie protokołu szkody w obecności kuriera od razu przy odbiorze przesyłki.

Po opłaceniu kwoty pobrania i pokwitowaniu odbioru paczki istnieje możliwość otwarcia paczki w obecności kuriera - w przypadku stwierdzenia niezgodności, sporządzany jest protokół rozbieżności, protokół szkody, który stanowi podstawę późniejszej reklamacji.

BEZ WYPEŁNIENIA FORMULARZA SZKODY, PODCZAS WIZYTY KURIERA, REKLAMACJA NIE BĘDZIE UZNAWANA. W przypadku przesyłek in-post również niezbędne jest spisanie protokołu. W przypadku postępowania reklamacyjnego w związku z dostarczeniem uszkodzonego produktu przez firmę kurierską, niezbędne jest dostarczenie protokołu szkody, zgłoszenie tego faktu do przewoźnika oraz zgłoszenie u nas tego faktu, abyśmy mogli przeprowadzić prawidłowo procedurę reklamacyjną u przewoźnika.

Jeżeli zakupiony towar okazuje się mieć wady fabryczne lub jest niezgodny z opisem, prosimy o postępowanie zgodnie z poniższą procedurą reklamacyjną:

& 1

Procedura reklamacyjna

Prześlij do nas produkt, który chcesz zareklamować, dołączając do niego pisemne oświadczenie, w którym opisziesz szczegółowe powody reklamacji produktu, formę rekompensaty, a także adres zwrotny oraz numer konta, na który zostanie dokonany zwrot pieniędzy (w zależności od podjętej przez sklep decyzji).

1. Konsumentowi, przysługuje na podstawie art. 27 Prawa konsumenckiego prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 Prawa konsumenckiego.
2. Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi 14 dni od momentu wydania rzeczy, a do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy Konsument może złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do Prawa konsumenckiego, na [Formularzu >>>](#) lub w innej formie zgodnej z Prawem konsumenckim.
4. Sprzedający niezwłocznie potwierdzi Konsumentowi na e-mail (podany przy zawieraniu umowy i inny jeżeli został podany w złożonym oświadczeniu) otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
5. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą.
6. Konsument, w przypadku odstąpienia od umowy, odsyła rzeczy na własny koszt.
4. czas odstąpienia od umowy liczy się od dnia otrzymania przesyłki do jej dostarczenia do sprzedającego.
5. produkt reklamowany ma być dostarczony w opakowaniu w jakim dostał go konsument. W przypadku nie posiadania produktu oryginalnie zapakowanego, w przypadku uznania reklamacji wartość produktu pomniejszana jest o 20 % od ceny zakupu.
6. produkt reklamowany musi bezpiecznie i w całości dotrzeć do firmy w celu dokonania oględzin.

Produkt reklamowany musi być nieużytkowany, i nowy. Nie może rościć śladów użycia.

7. W przypadku uszkodzenia produktu i dostarczenia go uszkodzonego reklamacja nie będzie uwzględniana.

&2

Realizacja reklamacji

1. W ciągu 14 dni od otrzymania przesyłki poinformujemy Cię mailowo lub telefonicznie o wyniku postępowania reklamacyjnego.

2. Konsument ma obowiązek zwrócić rzecz Sprzedającemu niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem.

3. Konsument odsyła rzeczy będące przedmiotem umowy, od której odstąpił na własny koszt.

4. czas odstąpienia od umowy liczy się od dnia otrzymania przesyłki do jej dostarczenia do sprzedającego.

5. Istnieje możliwość przeniesienia kosztów na sprzedającego , gdy on tak uzna w porozumieniu z klientem , muszą to być jednak sytuacje nadzwyczajne, udokumentowane i ustalone uprzednio mailowo bądź pisemnie ze sprzedającym.

6. W przypadku zwrotów wielko gabarytowych(paletowych) koszt transportu musi być uzgodniony ze sprzedającym zanim produkt zostanie wysłany na reklamację . Koszt palety pokrywa kupujący, który reklamuje produkt.

7. gwarancji reklamacyjnej polega tylko produkt, żadne dodatkowe koszty związane z przygotowaniem np. zwrotu reklamacyjnego (przygotowanie, zapakowanie, konfekcjonowanie, opakowania) . Reklamujemy produkt który wg. klienta ma wady produkcyjne.

&3

Rozpatrzenie reklamacji

1. Jeżeli reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie, w ciągu 14 dni roboczych od dnia podjęcia decyzji, zrekompensujemy poniesione przez Ciebie koszty poprzez: naprawę reklamowanego produktu, przesłanie nowego egzemplarza produktu lub zwrot pieniędzy.

2. Konsument nie ponosi kosztów dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy lub nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy w chwili udzielania takiej zgody lub przedsiębiorca nie dostarczył potwierdzenia zgodnie z art. 15 ust. 1 i art. 21 ust. 1. Prawa konsumenckiego.

3. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będącej przedmiotem umowy a będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Kupujący musi również brać odpowiedzialność za sposób zapakowania i przesłania rzeczy z powrotem do kupującego . W przypadku zniszczenia rzeczy , sprzedawca kosztów nie zwróci , lub pomniejszy wypłatę o uznany przez siebie procent zniszczenia przedmiotu , jeżeli w ogóle do użytku się będzie nadawał

4 Sprzedający niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego przez Konsumenta zwróci Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności związane z zakupem przedmiotu , w tym koszty dostarczenia Konsumentowi rzeczy, a jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy inny niż najtańszy w danym momencie oferowany sposób dostawy , zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedającego, Sprzedający nie zwróci Konsumentowi dodatkowych kosztów zgodnie z art 33 Prawa konsumenckiego. Konsument otrzyma koszt najtańszej przesyłki oferowanej przez sklep w danym

momencie wraz z kosztem zakupu. Przesyłki wielkogabarytowe i paletowe muszą być uzgadniane ze sprzedającym zanim produkt zwróci. Koszty w przypadku reklamacji uznanej zwracane będą tylko w przypadku wcześniejszej akceptacji, i po przedstawieniu faktury na sprzedającego, wystawionej przez kupującego.

5. Sprzedający dokonuje zwrotu zapłaty przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób płatności, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

6. Sprzedający może wstrzymać się ze zwrotem zapłaty otrzymanej od Konsumenta do chwili otrzymania rzeczy z powrotem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Dowód odesłania będzie honorowany tylko i wyłącznie, na drodze postępowania wyjaśniającego.

7. Konsumentowi zgodnie z art 38 Prawa konsumenckiego nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy:

- a. w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi Sprzedający nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- b. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- d. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- e. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- f. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- g. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy;
- h. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.
- i. w którym przedmiot zakupiony został przez kupującego użytkowany lub zniszczony.
- j. W przypadku gdy nie zastosował się do zaleceń sprzedającego, gdy nie użytkował należycie powierzonego mu produktu.

&4

Uznanie reklamacji

Jeżeli reklamacja zostanie uznana za nieuzasadnioną, prześlemy Ci szczegółowe uzasadnienie podjętej decyzji i **w ciągu 14 dni roboczych** odeślemy z powrotem, na koszt kupującego reklamowany produkt (który wcześniej został do nas odesłany przez kupującego). W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, prześlemy zwrot kosztów lub przedmiot na nasz koszt, wraz z uzasadnieniem naszej decyzji, po uprzednim ustaleniu z kupującym. W przypadku płatności kartą płatniczą zwrot środków zostanie wykonany na konto wskazane przez kupującego. W razie wątpliwości, zapraszamy do kontaktu pod adresem **e-mail: office@lamp-art.com.pl; biuro@znicze-hurtownia.pl** lub telefonicznie: **+48-510187697**. Udzielimy Ci wskazówek, jak szybko i bezproblemowo przeprowadzić reklamację.

