



Prokonsumencki znaczy zaufany

Dbamy o Twoje prawa. Kupujesz bezpiecznie.

Reklamacja produktu

Szanowny Kliencie,

dbamy o Twoje prawa, w tym także o prawo do złożenia reklamacji. Poniżej znajdziesz szczegółowe informacje dotyczące naszej odpowiedzialności z tytułu wady sprzedanego przez nas produktu oraz Twoich uprawnień związanych z reklamacją na podstawie ustawowej – z tytułu **rękojmi**.

Ważne! Pamiętaj, że jeżeli na dany produkt została udzielona także **gwarancja**, to również na jej podstawie możesz złożyć reklamację – w tym wypadku jednak adresatem będzie gwarant wskazany w gwarancji. Gwarancja określa również każdorazowo zakres Twoich uprawnień. Pamiętaj, że wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na naszą odpowiedzialność z tytułu rękojmi oraz, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Twoich uprawnień wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej

Podstawa i zakres naszej odpowiedzialności za wady produktu z tytułu rękojmi jest określona powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami Kodeksu Cywilnego.

Mamy obowiązek dostarczyć produkt bez wad. Odpowiadamy z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna produktu zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia jego wydania kupującemu. **Ważne!** Jesteśmy odpowiedzialni 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.**

Reklamację możesz złożyć na przykład:

- pisemnie na adres: **ul. Gorzowska 133, 66-450 JENIN**
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **biuro@firend.pl**

Podaj w opisie reklamacji: (1) informacje i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady; (2) żądanie sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z umową sprzedaży lub oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży; oraz (3) swoje dane kontaktowe – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie Twojej reklamacji. Pamiętaj, że wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

Składając reklamację mogą Państwo skorzystać z naszego **przykładowego formularza reklamacyjnego**, jednak nie jest to obowiązkowe.

Podstawowe uprawnienia kupującego w związku z reklamacją produktu

Dla umów sprzedaży zawartych **od**
25 grudnia 2014 r.

W tym wypadku uprawnienia mają co do zasady charakter **równorzędny**, co oznacza, że masz możliwość korzystania od razu zarówno z pierwszej, jak i drugiej grupy uprawnień:

1) Grupa: obniżenie ceny /zwrot pieniędzy

Jeżeli sprzedany produkt ma wadę, możesz złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, **chyba że niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie wymienimy wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usuniemy.**

Ważne! Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli produkt był już przez nas wymieniony lub naprawiany albo jeżeli nie uczyniliśmy zadość obowiązkowi wymiany produktu na wolny od wad lub usunięcia wady.

- Jeżeli Klientem jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez nas zgodnie z postanowieniami powyżej usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie produktu do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Ciebie jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez nas.

Ważne! Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna. 2)

Grupa: naprawa/wymiana

Jeżeli sprzedany produkt ma wadę, możesz żądać wymiany produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Możemy jednak odmówić zadośćuczynienia Twojemu żądaniu, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową produktu wadliwego w sposób wybrany przez Ciebie jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

Pamiętaj, że klient, który wykonuje uprawnienia z tytułu rękojmi, jest obowiązany na nasz koszt **dostarczyć produkt wadliwy** na adres: **ul. Gorzowska 133, 66-450 Jenin**. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj produktu lub sposób jego zamontowania jego dostarczenie byłoby nadmiernie utrudnione, Klient obowiązany jest nam udostępnić produkt w miejscu, w którym produkt się znajduje.

Ustosunkujemy się do Twojej reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. **Ważne!** Brak ustosunkowania się w powyższym terminie w przypadku żądania naprawy, wymiany lub obniżenia ceny oznacza, że uznaliśmy reklamację za uzasadnioną.

Konsument ma również możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumentckich.php.

Przy Prezecie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa także punkt kontaktowy (telefon: 22 55 60 333, email: kontakt.adr@uokik.gov.pl lub adres pisemny: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa.), którego zadaniem jest między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń: (1) wniosek o rozstrzygnięcie sporu do stałego polubownego sądu konsumenckiego (więcej informacji na stronie: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) wniosek w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (więcej informacji na stronie inspektora właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Sprzedawcę); oraz (3) pomoc powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są między innymi mailowo pod adresem porady@dlakonsumentow.pl oraz pod numerem infolinii konsumenckiej 801 440 220 (infolinia czynna w Dni Robocze, w godzinach 8:00 - 18:00, opłata za połączenie wg taryfy operatora).

Pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> dostępna jest platforma internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na szczeblu unijnym (platforma ODR). Platforma ODR stanowi interaktywną i wielojęzyczną stronę internetową z punktem kompleksowej obsługi dla konsumentów i przedsiębiorców

dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług (więcej informacji na stronie samej platformy lub pod adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php).

Inne reklamacje

W ten sam sposób jak wyżej możesz złożyć także reklamację związane ze świadczeniem za pomocą naszego sklepu internetowego usług elektronicznych (np. konto lub formularz zamówienia) oraz inne reklamacje związane z działaniem naszego sklepu internetowego.

W opisie reklamacji podaj (1) informacje i okoliczności dotyczące przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości; (2) Twoje żądanie; oraz (3) dane kontaktowe – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji. Pamiętaj, że wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

