

REKLAMACJE zakup przez internet

1. Reklamacje uszkodzeń w transporcie firmą kurierską należy wносить w możliwie krótkim czasie, termin zgłoszenia reklamacji wynosi do 7dni od daty odbioru przesyłki.

2. Odbiorca zobowiązany jest do sprawdzenia przed odbiorem uszkodzeń opakowania oraz przy odbiorze sprawdzenie **zawartości w obecności kuriera** i w razie stwierdzenia uszkodzeń lub ubytków, na wniosek od razu spisanie wspólnie z kurierem **protokołu szkody** opisując uszkodzenie opakowania zewnętrznego i towaru oraz zabezpieczeń towaru wewnątrz opakowania. Tłumaczenie kuriera że nie ma na to czasu jest niedopuszczalne.

3.Reklamacje w przypadku odbioru przesyłki bez sprawdzenia zawartości przez odbiorcę w obecności kuriera a późniejszego stwierdzenia szkody nie dającej się przy odbiorze z zewnątrz zauważyć. Odbiorca może w takim przypadku żądać ustalenia jej stanu i spisania protokołu z kurierem który jednak wpisze inny czas spisania protokołu niż czas doręczenia przesyłki . W takim przypadku to **odbiorca musi udowodnić** że szkoda powstała w transporcie firmą kurierską między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem a nie po odbiorze przesyłki z winy odbiorcy. Art.76 Prawo przewozowe.

4.Składając reklamację uszkodzeń i ubytków towaru należy przesłać dokumentację potwierdzającą zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania na adres e-mail: pankiewicz.info@gmail.com lub adres poczty tradycyjnej

- Pprotokół szkody z podpisami Kuriera i Odbiorcy
- Zdjęcia uszkodzeń.
- Dokument zakupu

5.Odsyłając przedmiot w ramach reklamacji kupujący ma obowiązek odpowiednio go zabezpieczyć. Z reguły nie oznacza to konieczności odesłania go w oryginalnym opakowaniu, jednak musi być zapakowany tak aby uniemożliwić uszkodzenia w transporcie firma kurierską Opakowanie powinno składać się z : opakowanie zewnętrzne oraz zabezpieczenie towaru wewnątrz opakowania.

6. Reklamacja nie obejmuje różnic w tonacji kolorystyki wyrobów z drewna które są naturalną cechą drewna jako materiału naturalnego pochodzenia i świadczą o jego unikalności i niepowtarzalności. Wyroby z drewna mogą posiadać z uwagi na niejednorodność struktury budowy, niewielkie zdrowe sęki, dwie kolorystyki biel i twardziel czyli strefę ciemniej zabarwionych słoików rocznych, nierównomierny układ i gęstość usłojenia powodujące zmiany tonacji koloru.

7.Reklamacja zgłoszenia usterki wynikłej z wady tkwiącej uprzednio w towarze która ujawni się w ciągu 2lat od dostarczenia, w tym przypadku reklamacja wiąże się z usunięciem wad lub wymianą towaru na nowy.

8. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niemalowane wyroby które odbiorca pomalował we własnym zakresie

9. Sprzedawca rozpatruje reklamacje najpóźniej do 14 dni od dnia jej wpłynięcia ustosunkując się czy reklamacja jest zasadna czy nie jest. Jeśli reklamacja towaru została uznana, koszty przesyłki w obie strony pokrywa sprzedający.

10. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia lub zniszczenia wyrobu powstałe z przyczyn innych niż wady w nim tkwiące oraz za nieprawidłowe obchodzenie się z wyrobem. Niedozwolne jest przechowywanie wyrobów z drewna w zawilgoconych pomieszczeniach gdzie wilgotność względna jest wyższa niż 65% która po dłuższym czasie powoduje pęcznienie drewna.

Nie można zareklamować towaru na podstawie określonej wady, jeżeli została ona ujawniona w opisie transakcji.

W sytuacji, gdy otrzymany przez Ciebie towar posiada wadę i ujawni się ona w ciągu 2 lat od dostarczenia go do Ciebie, masz prawo żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy – chyba, że sprzedający niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad lub wadę usunie (ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli towar był już wcześniej wymieniany lub naprawiany). Pamiętaj, że w ciągu 12 miesięcy od dostarczenia towaru to na sprzedającym ciąży obowiązek udowodnienia, że wada powstała z Twojej winy.

Wadę powinieneś zgłosić sprzedającemu w ciągu 1 roku od ujawnienia się jej. Miejsce i sposób składania reklamacji określa sprzedający w swoim regulaminie. Ma on obowiązek ustosunkowania się niej w ciągu 14 dni. Gdy tego nie zrobi, przyjmuje się, że reklamacja została uznana za zasadną.

Odsyłając przedmiot w ramach reklamacji, masz obowiązek odpowiednio go zabezpieczyć. Z reguły nie oznacza to konieczności odesłania go w oryginalnym opakowaniu. Nie masz również obowiązku dołączania do przesyłki paragonu.

Akceptując Twoje roszczenia, sprzedający ma obowiązek pokrycia wszelkich kosztów, które poniosłeś. Gdy jednak je odrzuci, powinien odesłać Ci towar – masz wtedy możliwość dochodzenia swoich racji na drodze sądowej.

Koszty zwrotu towaru/przesyłki przy odstąpieniu od umowy lub reklamacji

Jeśli odstąpiłeś od umowy bez podania przyczyny lub Twoja reklamacja została uznana, sprzedający powinien zwrócić Tobie koszt zakupionego produktu.

A co z kosztami przesyłki?

W przypadku odstąpienia od umowy i zwrotu towaru:

Jako konsument ponosisz tylko bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy, chyba że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował Cię o konieczności poniesienia tych kosztów.

W przypadku reklamacji:

Jeśli reklamacja towaru została uznana, koszty przesyłki w obie strony powinien pokryć sprzedający. Wysyłając przedmiot na własny koszt, masz prawo poprosić go o zwrot wszystkich pieniędzy.