

Procedura reklamacyjna

Prawo do wzniesienia reklamacji

Odpowiedzialność za wady (reklamacje) można uwzględnić w siedzibie firmy.

Klient jest zobowiązany zrzetelnym sposobem wykazać, że towar, który chce reklamować był zakupiony w internetowym sklepie vaschovatel.pl. Optymalnym dowodem jest przesłanie oryginalnego rachunku lub faktury Vat lub należycie wypełniona karta gwarancyjna (pod warunkiem, że została dostarczona z produktem). Przy składaniu reklamacji klient otrzymuje protokół reklamacyjny, który w późniejszym czasie musi wykazać przy ukończeniu procesu reklamacyjnego.

Procedura reklamacyjna nie ma zastosowania w przypadku:

- Jeżeli wada lub uszkodzenie wystąpiło w sposób możliwy do udowodnienia przez sprzedawcę w wyniku nieprawidłowego użytkowania produktu (np. nie zgodnie z instrukcją obsługi).
- Niedozwolona manipulacja z produktem.
- Klęski żywiołowe.

Odpowiedzialność sprzedawcy za produkt

W przypadku sprzedaży towaru w sklepie internetowym sprzedawca zapewnia i odpowiada za towar i za jego właściwości takie jak: jakość, ilość, wymiary i wagę. Towar nie może wykazywać żadne wady i musi odpowiadać normom technicznym.

Odpowiedzialność za wady produktów

Jeżeli towar w momencie odbioru przez klienta nie jest zgodny z umową kupna-sprzedaży, posiada wadę klient ma prawo bez zbędnej zwłoki na bezpłatny zwrot zakupionego towaru. W takim przypadku sprzedawca jest zobowiązany do udzielenia rozsądnego rabatu, wymiany lub naprawy produktu. Klient ma również prawo w takim przypadku do rezygnacji z umowy kupna-sprzedaży. Nie dotyczy to jednak sytuacji, gdy klient wiedział o naruszeniu umowy kupna-sprzedaży przed odebraniem towaru lub sam jest powodem naruszenia tej umowy. Jeżeli towar jest sprzedawany ze zniżką za wady odpowiada sprzedawca natomiast jeżeli towar jest już używany i sprzedawany ze zniżką sprzedawca nie odpowiada za wady, które zostały spowodowane ich użytkowaniem lub zużyciem. Dla towarów sprzedawanych po niższej cenie, sprzedawca nie odpowiada za wadę, za którą uzgodniono niższą cenę.

Wada, która została spowodowana nieprofesjonalnym montażem lub innym nieprofesjonalnym uruchomieniem przedmiotu jest uważana za wadę przedmiotu w momencie:

- Uzgodniona w umowie kupna-sprzedaży zawartej przez sprzedającego lub osobę trzecią, za którą sprzedawca odpowiada
- Wykonana przez klienta, ale wada została spowodowana błędami, które wystąpiły w instrukcji obsługi i montażu lub podczas uruchomienia zakupionej rzeczy.

Termin złożenia reklamacji

Uprawnienia z tytułu odpowiedzialności za wady towaru, której dotyczy okres rękojmi, wygasają, jeżeli nie zostaną one wykonane w okresie trwania gwarancji na określony towar.

Sprzedawca lub upoważniony przez niego pracownik rozpatrzy reklamacje niezwłocznie po jej otrzymaniu, w skomplikowanych przypadkach w ciągu trzech dni roboczych. Okres ten nie obejmuje czasu wymaganego do profesjonalnej oceny wady (art. 19 ustawy o ochronie konsumenta). Proces reklamacyjny jak i usuwanie usterek występujących na towarze należy złatwić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od daty przyjęcia reklamacji, chyba że sprzedawca uzgodni z klientem dłuższy okres reklamacyjny.

Okres gwarancyjny

Okres gwarancyjny rozpoczyna się od momentu odebrania przez klienta towaru od sprzedawcy.

Okres gwarancyjny wynosi zazwyczaj 24 miesiące, z wyjątkami określonymi w odpowiednich przepisach.

Okres w którym towar przebywa w procesie reklamacyjnym (czeka na naprawę) nie wlicza się do okresu gwarancyjnego.

Sprzedawca jest zobowiązany wydać klientowi kartę gwarancyjną jak również protokół o wykonaniu niezbędnej naprawy z uwzględnieniem czasu jej trwania.

Usuwanie wad u towarów

Jeżeli wada, która powstała u towaru okaże się dająca do usunięcia, klient ma prawo do jej bezpłatnego, właściwego usunięcia w określonym terminie.

Sprzedawca jest zobowiązany do usunięcia wady bez zbędnej zwłoki

Jeżeli wada jest nieodwracalna, co nieumożliwia właściwe używanie towaru jakoby był bez wady klientowi przysługuje prawo do bezpłatnej wymiany towaru lub możliwość odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży.

Za wadę uważa się również takową wadę, która nie została usunięta w wyznaczonym terminie reklamacyjnym.

Jeżeli nienaprawiona wada nie przeszkadza w prawidłowym użytkowaniu towaru, a klient nie żąda wymiany ma prawo do rozsądnego rabatu od ceny towaru lub odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży.

Powtarzająca się wada

Klient posiada prawo do wymiany towaru, rozsądnego rabatu od ceny towaru lub odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży także w okolicznościach że ta sama wada ponownie wystąpiła.

Ponowne wystąpienie wady po naprawie ma miejsce tylko wtedy jeżeli ta sama wada wystąpi w okresie gwarancyjnym i zostanie usunięta minimalnie 2 razy a pojawi się ponownie.

Nie dotyczy to sytuacji, gdy po poprzedniej naprawie na towarze pojawi się zupełnie inna wada niż ta reklamowana do tej pory.

Towar cierpi na większą liczbę wad, tylko wtedy, gdy w momencie reklamacji posiada przynajmniej trzy możliwe do usunięcia jednocześnie wady.

Współpraca z klientem

Klient jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania sprzedawcy o wszelkiej współpracy w celu weryfikacji istnienia reklamowanej wady i jej usunięcia (w tym odpowiednie przeprowadzone testy lub demontaż produktu). W szczególności klient zobowiązany jest przy zgłoszeniu reklamacji do przekazania produktu wyczyszczonego zgodnie z przepisami higieny lub z powszechnymi zasadami higieny, w tym wszystkie jego elementy oraz akcesoria umożliwiające weryfikację i usunięcie wady.

Odbiór towaru z naprawy gwarancyjnej

Klient zobowiązany jest do odebrania towaru z naprawy gwarancyjnej nie później niż 1 miesiąc od upływu terminu w którym należało wykonać naprawę gwarancyjną jeżeli reklamacja została złożona w sklepie sprzedawcy.

Jeżeli klient nie odbierze towaru w ciągu 6 miesięcy od dnia, w którym był zobowiązany do odebrania towaru tak sprzedawca ma prawo na sprzedaż towaru (zgodnie z art. 656 kodeksu cywilnego) i wypłacić mu zbyłą część środków po potrąceniu kosztów związanych ze sprzedażą i potrącenia opłaty za przechowywanie towaru.

Jeśli klient wysłał reklamowany towar pocztą lub przewoźnikiem, reklamowany towar zostanie mu przekazany dostarczone w ten sam sposób.

