

Zgłoszenie reklamacyjne z tytułu niezgodności z Umową

Załącznik nr 2 do Regulaminu

Sporządzono w dniu:

Imię i nazwisko zgłaszającego	
Adres	
Telefon kontaktowy	

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data nabycia Towarów: (zakupu na paragonie)	
Nazwa Towaru:	
Numer faktury/paragonu/zamówienia:	
Wartość towaru:	
Nr rachunku bankowego:	

Opis na czym polega niezgodność z Umową:

--

ROSZCZENIE REKLAMUJĄCEGO:

(proszę wybrać jedną pozycję oznaczając ją X)

naprawa Towaru

wymiana Towaru na nowy

lub*

oświadczenie o obniżeniu ceny (proszę wpisać o jaką kwotę).....

oświadczenia o odstąpieniu od Umowy (wada musi być istotna)*

***Proszę zapoznać się z pouczeniem. Odstąpienie od umowy lub złożenie oświadczenia o obniżeniu ceny jest możliwe tylko w określonych przypadkach.**

.....

Podpis Składającego reklamację

(tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej)

ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI

Data otrzymania reklamacji:

Osoba rozpatrująca reklamację:

Data rozpatrzenia reklamacji:

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

--

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Konsumenta/Przedsiębiorcy na prawach konsumenta:

--

Pana / Pani dane osobowe podane w formularzu będą przetwarzane przez Toys Gallery sp. z o.o. w celu obsługi procesu reklamacyjnego. W związku z przetwarzaniem danych osobowych zawartych w formularzu, przysługują Panu / Pani: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi procesu reklamacji. W związku z obsługą procesu reklamacji, dane mogą być przetwarzane przez podmioty zewnętrzne zaangażowane w obsługę tego procesu, takie jak firmy kurierskie, operatorzy pocztowi, banki, hostingodawcy, biuro rachunkowe. Formularz będzie przechowywany przez okres niezbędny do realizacji celu. Kontakt w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych możliwy jest pod adresem dane@swiatzabawek.net.pl

POUCZENIE SPRZEDAWCY:

1. W przypadku niezgodności Towaru z Umową, Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przysługuje wobec Sprzedawcy roszczenie o doprowadzenie do zgodności z Umową poprzez naprawę lub wymianę Towaru na nowy. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda naprawy, lub może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta żąda wymiany, lub odmówić doprowadzenia do zgodności z Umową jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
2. Sprzedawca w okresie dwóch lat od dostarczenia Towaru Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta ponosi odpowiedzialność z tytułu braku zgodności Towaru z Umową. Niezgodność z Umową występuje jeśli:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność Towaru są niezgodne z Umową,
 - b) Towar nie jest przydatny do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, i o którym to celu powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w momencie zawarcia Umowy i który Sprzedawca zaakceptował,
 - c) Towar nie nadaje się do celu, do którego zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju,
 - d) Towar nie zapewnia trwałości i bezpieczeństwa, których można się spodziewać dla tego rodzaju Towarów, lub nie występuje w określonej ilości,
 - e) Towar nie został dostarczony z opakowaniem akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może rozsądnie oczekiwać,
 - f) Towar nie odpowiada wzorowi lub próbce udostępnionej przed zakupem,
 - g) brak zgodności Towaru z Umową wynika z niewłaściwego zamontowania Towaru, jeżeli zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność, lub niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta było wynikiem błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę.
3. **Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od Umowy jeżeli:**
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową zgodnie z punktem 1. zdanie drugie pouczenia,
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub doprowadzenie do zgodności z Umową wiązałoby się z nadmiernymi niedogodnościami dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta,
 - c) Sprzedawca nie odebrał Towaru udostępnionego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta,
 - d) Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z Umową, a Sprzedawca nie zdemontował Towaru, lub zdemontował ale nie zamontował go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany, albo nie zlecił wykonania tych czynności na swój koszt,
 - e) brak zgodności Towaru z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową,
 - f) brak zgodności Towaru z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy, bez uprzedniego skorzystania z możliwości naprawy lub wymiany Towaru,
 - g) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
4. **Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową jest nieistotny.**
5. Oświadczeniu o obniżeniu ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości Towaru z wadą w porównaniu do Towaru pełnowartościowego).
6. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, lub w odniesieniu do innych Towarów nabytych wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.
7. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni liczonych od dnia następującego po dniu otrzymania przez Sprzedawcę informacji o reklamacji.
8. Sprzedawca zwraca kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. W przypadku odstąpienia od Umowy, jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, może on wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.