

Zwroty i reklamacje

Zwroty

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 24 czerwca 2014 r. o prawach konsumenta:
 - 1.1 Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.
 - 1.2. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się:
 - a) dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje rzecz, będąc zobowiązany do przeniesienia jej własności – od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:
 - obejmuje wiele rzeczy, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniej rzeczy, partii lub części,
 - polega na regularnym dostarczaniu rzeczy przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszej z rzeczy;
 - b) dla pozostałych umów – od dnia zawarcia umowy.
 - 1.3. Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy. Wzór oświadczenia: – http://www.uokik.gov.pl/wzory_pism.php
 - 1.4. Zwrot towaru do sprzedawcy powinien nastąpić nie później niż 14 dni od dnia wysłania oświadczenia.
2. Odstąpienie od zakupu przez internet odbywa się przez przesłanie sprzedającemu pisma z deklaracją odstąpienia. Zwrotowi podlega tylko towar bez widocznych oznak używania, czysty, kompletny, bezwonny, z nienaruszonymi metkami, wszywkami. Wraz ze zwracanym towarem należy przesłać oryginały dokumentów zakupu i dostawy oraz oryginał oświadczenia zwrotu. Jednocześnie prosimy o jak najszybsze powiadomienie Sklepu o zamiarze zwrotu towaru za pośrednictwem e-mail: organizacja@bkssa.pl
3. Zwracany towar powinien być wysłany wyłącznie na adres: al. Armii Krajowej 220, pawilon 3, pokój 03, 43-300 Bielsko-Biała.
4. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.
 - a) Jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
 - b) Przedsiębiorca dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
5. Koszty przesyłki zwracanego towaru do Sklepu ponosi Klient w całości. W przypadku zamówienia z darmową wysyłką, klient zwracając paczkę ponosi koszt odesłania paczki.
6. Sklep nie przyjmuje przesyłek za pobraniem.
7. Towar sprowadzony na indywidualne zamówienie Klienta nie podlega zwrotowi.
8. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Reklamacje

1. Zgodnie z art. 65 ustawy o Prawo Przewozowe:

1.1 Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu, aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki.

1.2 Pierwszym etapem drogi reklamacji mechanicznego uszkodzenia rzeczy jest spisanie tzw. protokołu szkody.

1.3 Po otrzymaniu przesyłki Klient ma prawo ją rozpakować w obecności listonosza lub kuriera i w razie stwierdzenia uszkodzeń mechanicznych produktu, powstałych w czasie transportu zobowiązany jest sporządzić protokół podpisany przez Klienta oraz listonosza lub kuriera. Po sporządzeniu protokołu Klient powinien niezwłocznie (w przeciągu kilku godzin) skontaktować się ze Sklepem (po godzinie 15:00 kontakt mailowy).

1.4 Jeśli uszkodzenie towaru w transporcie zostało stwierdzone po wizycie kuriera należy niezwłocznie powiadomić telefonicznie firmę kurierską o zaistniałej sytuacji i umówić się na ponowną wizytę kuriera celem spisania protokołu.

1.5 Wszelkie reklamacje będą uwzględniane po dostarczeniu protokołu reklamacyjnego sporządzonego w sposób opisany powyżej.

Art. 76 Prawa Przewozowego stanowi:

2.1 Przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:

a) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego;
b) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika;
c) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika;
d) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

e) dysponując protokołem szkody (chyba że przewoźnik odmówi sporządzenia go) odbiorca przesyłki może złożyć reklamację do przewoźnika według jego wewnętrznej procedury.

2.2 Reklamacji nie podlegają:

a) Uszkodzenia mechaniczne.
b) Wady jawne widoczne przy otrzymaniu paczki. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady Towaru, gdy Towar dotknięty jest uszkodzeniami mechanicznymi, które nie zostały zgłoszone przewoźnikowi przy odbiorze przesyłki lub nie zostały zgłoszone Sprzedawcy niezwłocznie po odebraniu przesyłki od przewoźnika.

2.3 Jeżeli po otrzymaniu towaru Klient stwierdzi w nim wady (nie zaś uszkodzenia mechaniczne, które można stwierdzić zaraz po odebraniu towaru) jest uprawniony do skorzystania ze świadczeń gwarancyjnych.

2.4 Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna. Wada jest nieistotna, jeśli nie godzi w podstawowy cel i przeznaczenie nabytego produktu. Fakt, iż rzecz dotknięta jest jedynie wadami o charakterze nieistotnym skutkuje tym, że wadliwa rzecz może być wymieniana lub naprawiana dowolną ilość razy, co z kolei będzie prowadziło do wyłączenia uprawnienia kupującego do odstąpienia od umowy (Uliasz R., Komentarz do art. 556-581 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, LEX/el., 2013).

2.5 Podstawą zgłoszenia reklamacji jest posiadanie dokumentu zakupu, tj. paragonu lub faktury VAT.

2.6 Reklamacje będą rozpatrywane w oparciu o przepisy Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141 poz. 1176 z późn. zm.). W przypadku, gdy stroną umowy sprzedaży nie jest konsument, odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona.

2.7 Reklamację należy składać w formie elektronicznej na adres e-mail: marketing@bkssa.pl

2.8 W przypadku uznania reklamacji towar uszkodzony zostanie wymieniony na inny, pełnowartościowy, a jeśli będzie to już niemożliwe (na przykład z powodu wyczerpania nakładu), Sklep zwróci Klientowi równowartość ceny produktu lub zaoferuje mu inne, dostępne w Sklepie towary.

2.9 Koszty, związane z odesłaniem towaru reklamowanego, Sklep zwraca niezwłocznie po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.

2.10 Reklamowany towar powinien być wysłany wyłącznie na adres: al. Armii Krajowej 220, pawilon 3, pokój 04, 43-300 Bielsko-Biała.

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia rzeczy za pośrednictwem firmy kurierskiej, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie ponoszą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowaliśmy Państwa o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Prawo do odstąpienia od umowy przez konsumenta jest wyłączone w przypadku:

Umowy, w których przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia.

Umowy, w których 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.