


FORMULARZ REKLAMACJI TOWARU

 Ogonek	Sprzedający/Adresat:	Adres do korespondencji i wysyłki:
	OGONEK Milena Wojtyś-Gajda, Bartosz Gajda S.C. ul. Krępowieckiego 10 lok. U-14, 01-456 Warszawa, NIP: 5222875411, REGON 141291985, telefon: 22 664 66 88, e-mail: sklep@ogonek.waw.pl	OGONEK Lecznica Weterynaryjna ul. Krępowieckiego 10 lok. U-14, 01-456 Warszawa.
DANE KLIENTA		
Imię i nazwisko / nazwa klienta	Adres klienta	Adres e-mail
		Numer telefonu
DANE ZAMÓWIENIA		
Numer zamówienia	Data zamówienia/data zawarcia umowy	Numer dokumentu sprzedaży
OZNACZENIE REKLAMOWANEGO TOWARU		
Opis towaru (rodzaj, waga, symbol)		Cena towaru
OKREŚLENIE NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ/WAD TOWARU		
Opis niezgodności/wad		Data stwierdzenia niezgodności/wad
ŻĄDANIA KLIENTA		
<input type="checkbox"/> Nieodpłatna naprawa towaru		
<input type="checkbox"/> Nieodpłatna wymiana towaru na nowy		
<input type="checkbox"/> Obniżenie ceny towaru	Kwota obniżenia	Przyczyna żądania obniżenia ceny towaru
<input type="checkbox"/> Odstąpienie od umowy i żądanie zwrotu pieniędzy	Przyczyna odstąpienia od umowy i żądania zwrotu pieniędzy	
ZWROT PIENIĘDZY*		
Nazwa banku i numer rachunku		Inny sposób zwrotu pieniędzy
DATA I PODPIS KLIENTA		
Miejscowość i data	Podpis klienta(-ów)**	

* Dotyczy żądania obniżenia ceny towaru lub odstąpienia od umowy i żądania zwrotu pieniędzy

** Wymagane jeżeli formularz jest przesyłany jest w wersji papierowej

PROCEDURA REKLAMACJI TOWARÓW

Podstawa prawna i podstawowe informacje dotyczące odpowiedzialności sprzedawcy

Podstawa i zakres naszej odpowiedzialności względem Państwa, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia) są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym.

Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi Produkt bez wad.

W szczególności Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta lub wynikły z przyczyny tkwiącej w sprzedanym Produkcie w tej samej chwili. Wada fizyczna polega na niezgodności sprzedanego Produktu z Umową Sprzedaży. W szczególności sprzedany Produkt jest niezgodna z Umową Sprzedaży, jeżeli:

- nie ma właściwości, które Produkt tego rodzaju powinien mieć ze względu na cel w Umowie Sprzedaży oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sprzedawcę przy zawarciu Umowy Sprzedaży, a Sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- została Klientowi wydana w stanie niepełnym.

Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży.

Uprawnienia kupującego

Obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy

Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy Produkt na wolny od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli Produkt był już wymieniony lub naprawiany przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany Produktu na wolny od wad lub usunięcia wady. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy Sprzedaży, w jakiej wartość Produktu z wadą pozostaje do wartości Produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.

Jeżeli Klientem jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę 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 Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość Produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.

Jeżeli spośród sprzedanych Produktów tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od Produktów wolnych od wad, bez szkody dla stron obu, uprawnienie Klienta do odstąpienia od umowy ograniczone jest do Produktów wadliwych.

Naprawa lub wymiana

Jeżeli sprzedany Produkt ma wadę, Klient może żądać wymiany Produktu na wolny od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić Produkt wadliwy na wolny od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu Klienta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową Sprzedaży Produktu wadliwego w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z Umową Sprzedaży wymagałoby nadmiernych kosztów.

Terminy reklamacyjne

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne które: istniały lub wynikły z przyczyny tkwiącej w produkcie w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta; i stwierdzono je przed upływem dwóch lat od chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta.

Jeżeli Klientem jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania sprzedanego Produktu, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Klienta

Do Państwa reklamacji ustosunkujemy się niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Brak naszego ustosunkowania się do reklamacji w powyższym terminie oznacza, że uznaliśmy Państwa reklamację za uzasadnioną.

W razie uznania reklamacji zobowiązujemy się zaspokoić Państwa roszczenia (wymienić wadliwy produkt, lub usunąć wadę) w rozsądnym czasie (dołożymy starań, aby czas ten nie przekroczył 7 dni kalendarzowych) bez nadmiernych niedogodności dla Państwa. W przypadku żądania zwrotu pieniędzy zwrot nastąpi niezwłocznie.

Sposób postępowania

Reklamacja może zostać złożona przez Klienta na przykład: pisemnie na adres: ul. Krępowieckiego 10 lok. U-14, 01-456 Warszawa; w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@ogonek.waw.pl;

Aby ułatwić i przyspieszyć proces rozpatrywania reklamacji, zaleca się podanie przez Klienta w opisie reklamacji:

- Informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady;
- Żądania sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży;
- Danych kontaktowych składającego reklamację.

Wymogi powyższe mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji. Można w tym celu wykorzystać formularz reklamacji znajdujący się na odwrocie.

Dostarczenie reklamowanego produktu

W przypadku, gdy do ustosunkowania się do Państwa reklamacji lub do wykonania Państwa uprawień wynikających z rękojmi niezbędne będzie dostarczenie Produktu do Sprzedawcy, mogą zostać Państwo poproszeni o dostarczenie Produktu na nasz koszt na adres ul. Krępowieckiego 10 lok. U-14, 01-456 Warszawa. Jeżeli jednak ze względu na rodzaj wady lub rodzaj Produktu dostarczenie Produktu przez Państwa byłoby niemożliwe albo nadmiernie utrudnione, zostaną Państwo poproszeni o udostępnienie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, Produktu Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje. Prośba o dostarczenie Produktu nie ma wpływu na bieg terminu na ustosunkowanie się Sprzedawcy do reklamacji Klienta.

Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

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 w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
- http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
- http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

Klient będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.
- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą.
- Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlakonsumentow.pl.