Warunki reklamacji

I. OGÓLNE ZASADY REKLAMACJI PRODUKTU

1. Za produkty kupione w sklepach stacjonarnych Salonfoto.com Sandra Domogała zlokalizowanym w Polsce odpowiada Salonfoto.com Sandra Domogała z siedzibą w Tychach, przy al. Niepodległości 87 lok. 37, (43-100 Tychy) jako sprzedawca (dalej „SALONFOTO").

2. Zwroty użyte w regulaminie wielką literą, mają następujące znaczenie:

KODEKS CYWILNY - ustawa Kodeks Cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2020 r., poz. 1740 z późn. zm.);

KONSUMENT - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

SKLEP STACJONARNY - każdy stacjonarny punkt sprzedaży SALONFOTO znajdujący się na terenie Rzeczypospolitej Polskiej;

USTAWA O PRAWACH KONSUMENTA - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287 z późn. zm.);

3. Podstawa i zakres odpowiedzialności SALONFOTO wobec Konsumentów za sprzedany produkt określają przepisy prawa Ustawy o Prawach Konsumenta, w szczególności art. 43a Ustawy o Prawach Konsumenta i następne (reklamacja produktu na podstawie niezgodności z umową).

4. Produkty znajdujące się w ofercie Sklepu Stacjonarnego mogą być objęte gwarancją producenta lub dystrybutora. Szczegółowe warunki gwarancji i czas jej trwania są wówczas podawane w oświadczeniu gwarancyjnym (np. w karcie gwarancyjnej wystawionej przez gwaranta i dołączonej do produktu).

5. Reklamacja produktu zakupionego w Sklepie Stacjonarnym lub za pomocą Internetu może zostać złożona np. pisemnie w sklepie, który sprzedał produkt lub za pośrednictwem e-maila (salonfoto@gmail.com).

6. Dla złożenia reklamacji produktu konieczne jest przedstawienie dowodu jego zakupu (np. paragon, faktura, wydruk z terminala płatniczego lub wyciąg z banku przy płatności kartą płatniczą, oświadczenie woli w formie pisemnej). Zaleca się udostępnić reklamowany produkt wraz z oświadczeniem o reklamacji tego produktu.

7. W zgłoszeniu reklamacyjnym zaleca się podanie w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia wady/niezgodności z umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia produktu do zgodności z umową sprzedaży (wymiana albo naprawa) lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy sprzedaży; oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację - ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez SALONFOTO. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

8. SALONFOTO ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli SALONFOTO nie udzielił odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, uważa się, że uznał reklamację.

9.SALONFOTO bierze udział w pozasądowym rozwiązywaniu sporów. Niniejsze postanowienie nie stanowi zobowiązania SALONFOTO ani Konsumenta do skorzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów. Zachęcamy jednak do udziału w pozasądowym rozpatrywaniu sporów z SALONFOTO przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej - jeżeli standardowe rozpatrzenie reklamacji nie wyjaśniałoby dostatecznie sprawy.

II. REKLAMACJA PRODUKTU NA PODSTAWIE NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ

1. Jeżeli sprzedany produkt jest niezgodny z zawartą umową SALONFOTO ponosi odpowiedzialność wobec Konsumenta i rozpoznaje reklamacje z tego tytułu na podstawie przepisów Ustawy o Prawach Konsumenta dotyczących niezgodności towaru z umową (art. 43a i następne Ustawy o Prawach Konsumenta).

2. W razie niezgodności produktu z umową, Konsument może żądać naprawy produktu lub wymiany. Jeżeli doprowadzenie produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla SALONFOTO, SALONFOTO może:

a) wymienić produkty, gdy Konsument żądał naprawy, lub

b) naprawić produkt, gdy Konsument żądał wymiany.

Jeśli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla SALONFOTO, SALONFOTO może odmówić doprowadzenia produktu do zgodności z umową, a Konsument może zgłosić żądanie wskazane w ust. 4 poniżej. Dla oceny „nadmierności kosztów" bierze się pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy.

3. W przypadkach wskazanych w ust. 2 lit. a-b powyżej Konsument udostępnia SALONFOTO produkt podlegający naprawie lub wymianie. SALONFOTO naprawia lub wymienia produkt w rozsądnym czasie od chwili, kiedy Konsument poinformował SALONFOTO o niezgodności produktu i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta. SALONFOTO ponosi koszt naprawy lub wymiany produktu. SALONFOTO zapewnia odbiór produktu na własny koszt, w tym celu umożliwia odbiór reklamowanego produktu przez upoważnione przez SALONFOTO osoby w Sklepach Stacjonarnych lub umożliwia w inny sposób odbiór produktu od Konsumenta na koszt SALONFOTO.

4. W razie stwierdzenia niezgodności produktu z umową, Konsument może żądać obniżenia ceny albo zwrotu ceny z powodu odstąpienia od umowy, jeżeli:

a) SALONFOTO odmówił doprowadzenia produktu do zgodności z umową zgodnie z ust. 2 powyżej;

b) SALONFOTO nie doprowadził produktu do zgodności z umową zgodnie z ust.3 powyżej;

c) brak zgodności produktu z umową występuje nadal, mimo że SALONFOTO próbował doprowadzić produkt do zgodności z umową;

d) brak zgodności produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo zwrot ceny z powodu odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 2 powyżej;

e) z oświadczenia SALONFOTO lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.

5. Obniżona cena pozostaje w takiej proporcji do ceny produktu, w jakiej wartość produktu zgodnego z umową zostaje do wartości produktu niezgodnego z umową. SALONFOTO zwraca Konsumentowi kwotę należną w ramach obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.

6. Konsument nie może odstąpić od umowy i żądać zwrotu ceny za produkt, jeśli niezgodność produktu z umową jest nieistotna. Przyjmuje się, że niezgodność produktu z umową jest istotna. W razie odstąpienia od umowy Konsument niezwłocznie zwraca SALONFOTO produkt na jego koszt. SALONFOTO zwraca Konsumentowi cenę produktu niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od otrzymania produktu. Jeśli niezgodność produktu z umową dotyczy tylko niektórych produktów dostarczonych na podstawie umowy, Konsument może odstąpić od umowy tylko w odniesieniu do tych produktów. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Konsument może odstąpić od umowy wszystkich produktów jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać od Konsumenta, żeby zgodził się zatrzymać wyłącznie produkty zgodne z umową.

7. SALONFOTO zwraca cenę takim samym sposobem zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie powoduje dla niego żadnych kosztów.

8. SALONFOTO odpowiada za niezgodność produktu z umową, która istniała w chwili dostarczenia produktu i została ujawniona w ciągu dwóch lat od chwili dostarczenia produktu, chyba że termin przydatności do użycia jest dłuższy.

9. SALONFOTO nie odpowiada za niezgodność produktu z umową jeśli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, dostał wyraźną informację o tym, że nabywany produkt jest niepełnowartościowy (np. produkt z uszkodzeniem, zabrudzeniem, etc.) i zaakceptował brak konkretnej cechy produktu.