

Reklamacje w AUTO-SCAN

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi wobec Przedsiębiorców i Przedsiębiorców Uprzywilejowanych zostaje wyłączona.

2. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Konsumenta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmią), są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w art. 556 – 576 Kodeksu Cywilnego.

3. Wada Produktu:

1) wada fizyczna polega na niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży;

2) Produkt ma wadę fizyczną także w razie jego nieprawidłowego zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez Sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez Konsumenta, który postąpił według instrukcji otrzymanej od Sprzedawcy.

4. Sprzedawca ma obowiązek dostarczenia Konsumentowi Produkt bez wad. Jeżeli Produkt sprzedany za pośrednictwem Sklepu Internetowego ma wady, Konsument ma prawo złożyć reklamację u Sprzedawcy.

5. Zaleca się, aby w reklamacji podane zostały następujące informacje:

1) dane kontaktowe Konsumenta ułatwiające i przyspieszające rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę;

2) wskazanie reklamowanego Produktu i datę jego odbioru oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń;

3) określenie sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z Umową Sprzedaży tj.: usunięcie wady lub wymiana Produktu na nowy lub złożenie oświadczenia o obniżeniu ceny przy jednoczesnym wskazaniu kwoty, o którą cena ma być obniżona lub odstąpienie od Umowy Sprzedaży.

6. Zapisy w punkcie 5. są formą zalecenia i nie mają wpływu na skuteczność reklamacji zgłoszonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

7. Termin rozpoznania reklamacji wynosi 14 dni od daty jej otrzymania przez Sprzedawcę. Brak ustosunkowania się Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza, że Sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres kontaktowy podany przez Konsumenta (adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej).

8. Konsument korzystający z uprawnień wynikających z rękojmi jest zobowiązany dostarczyć Produkt wadliwy na adres: Sól 461, 23-400 Biłgoraj, przy czym koszty dostarczenia Produktu ponosi Sprzedawca.

9. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, Konsument zobowiązany jest udostępnić Produkt Sprzedawcy w miejscu, w którym Produkt się znajduje.

10. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane pomyłkami popełnionymi przez Konsumenta przy składaniu Zamówienia, a także za nieuzasadnioną odmowę odbioru Produktu. W takiej sytuacji koszty związane z ponowną wysyłką Produktu ponosi Konsument.

11. Reklamacje związane z Produktem, realizacją Umowy Sprzedaży, w związku z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną oraz wszelkie inne reklamacje związane z funkcjonowaniem Sklepu Internetowego Konsument może złożyć:

1) osobiście w firmie Sprzedawcy pod adresem: Sól 461, 23-400 Biłgoraj;

2) pocztą na adres korespondencyjny Sprzedawcy: Sól 461, 23-400 Biłgoraj;

3) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@auto-scan.com.pl

12. Sprzedawca informuje, że korzysta z pozasądowych metod rozwiązywania sporów, o których mowa w ustawie z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823).

13. Korzystanie z pozasądowych metod rozwiązywania sporów ma charakter dobrowolny.

14. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności Konsument ma możliwość:

1) zwrócenia się do właściwego dla Sprzedawcy wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej (<https://www.ihlublin.pl>) z wnioskiem o przeprowadzenie postępowania w trybie umożliwienia zbliżenia stanowisk stron lub w trybie przedstawienia stronom propozycji rozwiązania sporu;

2) zwrócenia się do stałego sądu polubownego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej (<https://www.ihlublin.pl/>) z wnioskiem o rozstrzygnięcie wynikłego sporu;

3) uzyskania bezpłatnej pomocy i niezbędnych informacji u powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów (wyszukiwarka rzeczników dostępna jest na stronie <https://www.uokik.gov.pl>) lub organizacji społecznej, która zajmuje się ochroną praw konsumentów (np. <https://konsumenci.org/>);

4) skorzystania z unijnej platformy internetowego systemu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami (platformy ODR) dostępnej pod adresem: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>. Platforma ODR to interaktywna strona internetowa, prowadzona we wszystkich językach urzędowych Unii Europejskiej (dalej UE). Dzięki wykorzystaniu platformy ODR, Konsument ma możliwość łatwego i wygodnego zgłoszenia skargi dotyczącej zakupu internetowego i rozstrzygnięcia go drogą elektroniczną. Platforma ODR służy do pozasądowego rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między Konsumentami mieszkającymi w UE, a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE.

15. Szczegółowe informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, w tym dane punktu kontaktowego, można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.