

# Regulamin reklamacji

Dotyczące reklamacji u sprzedającego Ecomm Trade s. r. o.

## Artykuł I

### Postanowienia wstępne

1. Niniejsze Warunki Reklamacji regulują sposób i miejsce składania reklamacji, tryb rozstrzygnięcia reklamacji oraz sposób dokonywania napraw gwarancyjnych.
2. Niniejsze Warunki Reklamacji stanowią integralną część Regulaminu Sprzedającego oraz Umowy sprzedaży zawartej pomiędzy Sprzedającym a Kupującym. Ma ona zastosowanie do reklamacji towarów zakupionych od Sprzedającego  
Nazwa firmy: Ecomm Trade s. r. o.  
Zarejestrowana: w Rejestrze Handlowym przy Sądzie Miejskim w Banskej Bystrici, dział: Sro, nr 40343/S  
Siedziba: 1. Mája 909/22, 981 01 Hnúšť'a  
REGON: 53515871  
NIP UE: SK2121391195  
Reprezentowana przez: Lenka Tomengová i Marian Janiš, prezesi  
E-mail: info@mabellshop.pl  
telefon: +48 123 988 101
3. Tryb dochodzenia roszczeń przez Kupującego, będącego konsumentem, reguluje Kodeks cywilny oraz Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, z późniejszymi zmianami. Tryb dochodzenia roszczeń z tytułu wad i odpowiedzialności za wady w przypadku Kupującego będącego przedsiębiorcą, reguluje Kodeks spółek handlowych, z późniejszymi zmianami.
4. Jeśli zakupiony produkt posiada wady i chcesz je zareklamować, postępuj zgodnie z niniejszymi Warunkami Reklamacji.

## Artykuł II

### Odpowiedzialność za wady

1. Sprzedający odpowiada wobec Kupującego, że sprzedawany towar jest zgodny z Umową sprzedaży, w szczególności, że jest wolny od wad. Za zgodność z Umową sprzedaży rozumie się, że sprzedawane towary posiadają jakość i właściwości użytkowe określone przez Sprzedającego lub że są zgodne z wymogami prawa i że odpowiadają celowi, dla którego Sprzedający określił, że towary mają być używane lub dla którego są zwykle używane.
2. Sprzedający odpowiada za wady towaru, które zaistniały przed dostarczeniem go do Kupującego. W przypadku towarów sprzedawanych po niższej cenie Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wadę, która była przyczyną ustalenia niższej ceny.
3. Jeżeli towar nie był używany, za jego wady, po jego odbiorze, Sprzedający odpowiada wobec Kupującego w okresie gwarancji. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące, licząc od daty dostarczenia towaru do Kupującego.
4. Podstawą gwarancji jest dowód zakupu - faktura, która służy również jako list przewozowy.
5. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń spowodowanych przez:
  - mechaniczne uszkodzenie towaru,
  - użytkowanie towaru w warunkach nieodpowiedniej temperatury, wilgotności, wpływowi czynnikom chemicznym i mechanicznym otoczenia,
  - nieprawidłowe obchodzenie się z towarem lub brak nadzoru nad nim,
  - nadmierne obciążenie lub użytkowanie niezgodne z ogólnymi zasadami,
  - działanie sił przyrody lub siły wyższej.

### **Artykuł III** **Złożenie reklamacji**

1. Kupujący może złożyć reklamację online, wypełniając formularz reklamacyjny na stronie internetowej Sprzedającego, za pośrednictwem Retino, w którym podaje wymagane informacje, lub też w formie papierowej. Kupujący może przesłać Sprzedającemu, za pośrednictwem formularza, zdjęcia uszkodzonego towaru. Jeśli uszkodzenie jest na zdjęciu wyraźnie widoczne, a Sprzedawca oceni, że naprawa reklamowanego towaru nie jest możliwa, Sprzedawca może zaspokoić roszczenie Kupującego poprzez wymianę towaru, przy czym Kupujący nie musi zwracać uszkodzonego towaru, jeśli Sprzedawca wyrazi na to zgodę. Sprzedający nie jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji na podstawie zdjęć uszkodzonego towaru i może zażądać od Kupującego ich przesłania Sprzedającemu, co pozostaje w wyłącznej gestii Sprzedającego.
2. O ile strony nie uzgodnią inaczej, Kupujący prześle reklamowany towar, wraz z wydrukowanym protokołem reklamacyjnym lub innym dokumentem z numerem zamówienia, na adres: FROGMAN s.r.o. (Mabellshop.pl - ID: 25816F), Stawowa 91, Cieszyn 43-400. Sprzedający zastrzega sobie prawo do nieprzyjęcia przesyłki, która została wysłana na adres inny niż wskazany powyżej lub na adres siedziby spółki, np. do punktu odbioru.
3. Sprzedający zastrzega sobie prawo do nie przyjęcia towaru wysłanego przez Kupującego "za pobraniem".

### **Artykuł IV** **Roszczenia wynikające z reklamacji złożonej przez konsumenta**

1. Sprzedający odpowiada za wady rzeczy sprzedanej z chwilą jej odebrania przez Kupującego. Kupujący ma prawo dochodzić roszczeń z tytułu wad rzeczy w okresie gwarancyjnym.
2. Jeżeli jest to **wada podlegająca naprawie**, Kupujący ma prawo do jej nieodpłatnego, terminowego i należytego usunięcia. Sprzedawca jest zobowiązany do usunięcia wady bez zbędnej zwłoki. Zamiast usunięcia wady Kupujący może żądać wymiany produktu lub, jeżeli wada dotyczy tylko jego części, wymiany tej części, jeżeli nie wiąże się to dla Sprzedającego z nadmiernymi kosztami w stosunku do ceny towaru lub rozmiaru wady. Sprzedający zawsze może wymienić wadliwy produkt na wolny od wad, zamiast usuwać samą wadę, jeżeli nie spowoduje to dla Kupującego poważnych niedogodności.
3. W przypadku **wady, której nie można usunąć** i która uniemożliwia prawidłowe korzystanie z produktu, Kupujący ma prawo do wymiany produktu lub odstąpienia od Umowy kupna. Te same uprawnienia przysługują Kupującemu, jeżeli wady są usuwalne, ale Kupujący nie może korzystać z produktu z powodu ponownego wystąpienia wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad. W przypadku innych nieusuwalnych wad Kupujący jest uprawniony do stosownej obniżki ceny towaru.

### **Artykuł V** **Rozpatrzenie reklamacji złożonej przez konsumenta**

1. Jeżeli reklamacja jest składana za pomocą środków porozumiewania się na odległość, Sprzedający jest zobowiązany do niezwłocznego doręczenia Kupującemu potwierdzenia odbioru (reklamacji); jeżeli nie jest możliwe niezwłoczne doręczenie potwierdzenia, Sprzedający powinien doręczyć bez zbędnej zwłoki, najpóźniej jednak wraz z dokumentem stwierdzającym sposób rozpatrzenia reklamacji; potwierdzenie reklamacji nie musi być doręczone, jeżeli Kupujący ma możliwość doręczenia wniosku reklamacyjnego w inny sposób.
2. Sprzedający zobowiązany jest ustalić sposób rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, w przypadkach skomplikowanych - nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji, a w przypadkach uzasadnionych, w szczególności gdy wymagana jest kompleksowa ocena techniczna stanu towaru lub usługi - nie później niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. Po ustaleniu sposobu rozpatrzenia reklamacji, jest ona rozwiązywana niezwłocznie; w uzasadnionych przypadkach reklamacja może być rozwiązana w terminie późniejszym, nie dłuższym jednak niż 30 dni od dnia złożenia

reklamacji. Po upływie terminu na rozwiązanie reklamacji konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy lub prawo do wymiany produktu na nowy.

3. Jeżeli Kupujący zgłosił reklamację produktu w ciągu pierwszych 12 miesięcy od zakupu, Sprzedający może ją odrzucić wyłącznie na podstawie profesjonalnej oceny. Niezależnie od wyniku profesjonalnej oceny, Kupujący nie może zostać obciążony kosztami tej oceny ani żadnymi innymi kosztami związanymi z nią związanymi. Sprzedający dostarczy Kupującemu kopię profesjonalnej oceny, uzasadniającej odrzucenie reklamacji, nie później niż 14 dni od daty złożenia reklamacji. Pozostaje to bez uszczerbku dla obowiązku Sprzedającego wynikającego z ust. 9.
4. Jeżeli Kupujący zgłosił reklamację po upływie 12 miesięcy od daty zakupu, a Sprzedający ją odrzucił, osoba, która rozstrzygnęła tę reklamację jest zobowiązana do wskazania w dokumencie rozstrzygnięcia reklamacji, komu Kupujący może przesłać produkt do profesjonalnej oceny. Jeśli ekspert dokona oceny, jej koszty, a także wszelkie inne koszty w związku z nią poniesione, ponosi Sprzedający, niezależnie od wyniku oceny eksperta. Jeśli ekspertyza wykaże, że Sprzedający jest odpowiedzialny za wadę, Kupujący może ponownie zgłosić roszczenie - w trakcie przeprowadzania ekspertyzy okres gwarancji nie wygasa. Sprzedający zwróci Kupującemu wszystkie koszty poniesione w związku z profesjonalną oceną, a także wszystkie powiązane z nią koszt, w ciągu 14 dni od daty ponownego zgłoszenia roszczenia. Ponownie zgłoszone roszczenie nie może zostać odrzucone.
5. Okres od skorzystania z prawa odpowiedzialności za wady do zakończenia procedury reklamacyjnej nie jest wliczany do okresu gwarancji. W przypadku wymiany produktu na nowy, nowy okres gwarancji rozpoczyna się od momentu otrzymania tego produktu.
6. Sprzedający zobowiązany jest do pisemnego rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od daty jej złożenia.
7. Kupującemu przysługuje prawo zwrotu kosztów (w szczególności kosztów przesyłki), poniesionych rzeczywiście i zasadnie, w związku z wykonywaniem czynności z tytułu odpowiedzialności Kupującego za wady. Sprzedający prosi Kupującego o przesłanie reklamowanego towaru możliwie najtańszym sposobem dostawy, gdyż Sprzedający nie będzie zwracał kosztów, które nie zostały poniesione w sposób uzasadniony.

## **Artykuł VI**

### **Roszczenia wynikające z reklamacji złożonej przez przedsiębiorcę**

1. Procedura roszczeń Kupującego z tytułu wad oraz odpowiedzialność Sprzedającego za wady są regulowane odpowiednimi przepisami Kodeksu handlowego.

## **Artykuł VII**

### **Postanowienia końcowe**

1. Niniejsze Warunki Reklamacji zostały przygotowane przez Lanikova Group, s.r.o. dla operatora sklepu internetowego [www.mabellshop.pl](http://www.mabellshop.pl) i jest chroniona na mocy ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. z późniejszymi zmianami. Bez zgody autora zabronione jest wykorzystywanie tego dzieła w jakikolwiek sposób, w szczególności poprzez kopiowanie, publikowanie, zmienianie, modyfikowanie, rozpowszechnianie i wykorzystywanie w inny sposób.
2. Niniejsze Warunki Reklamacji wchodzi w życie z dniem 08.04.2021.