

Załącznik nr 1 - FORMULARZ REKLAMACJI DLA KONSUMENTA

....., dnia

Dane Kupującego

.....

.....

Numer zamówienia

Data odbioru zamówienia

Dane sprzedawcy

.....

.....

ZGŁOSZENIE NIEZGODNOŚCI PRODUKTU Z UMOWĄ (REKLAMACJA)

Zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu produkt pod nazwą jest niezgodny z umową.

Niezgodność produktu z umową polega na

.....

Niezgodność towaru z umową została stwierdzona w dniu

Z uwagi na powyższe, stosownie do rozdziału 5b ustawy o prawach konsumenta żądam:

- doprowadzenia treści lub usługi cyfrowej do zgodności z umową
- obniżenia ceny o kwotę i zwrot na rachunek bankowy numer

.....

Dane posiadacza rachunku bankowego:

.....

- odstępuję od umowy

Informacja o sposobie załatwienia reklamacji:

Klient wyraża zgodę na otrzymanie informacji o sposobie załatwienia reklamacji za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w formularzu adres mailowy.

.....
Data, podpis zgłaszającego reklamację

PROCEDURA REKLAMACYJNA

1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Konsumenta, w zakresie niezgodności treści lub usługi cyfrowej z umową wynika z ustawy o prawach konsumenta.
2. Zgodnie z art. 43k ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są zgodne z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności ich:
 - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji,
 - b) przydatność do szczególnego celu, do którego są potrzebne konsumentowi, o którym konsument powiadomił przedsiębiorcę najpóźniej w momencie zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.
3. Ponadto, w świetle art. 43k ust. 2 ustawy o prawach konsumenta, treść cyfrowa lub usługa cyfrowa, aby mogły zostać uznane za zgodne z umową, muszą:
 - a) nadawać się do celów, w których zazwyczaj korzysta się z treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,
 - b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym funkcjonalność, kompatybilność, dostępność, ciągłość i bezpieczeństwo, jakie są typowe dla treści cyfrowej lub usługi cyfrowej tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter treści cyfrowej lub usługi cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w jego imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie,
 - c) być dostarczane z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać,
 - d) być zgodne z wersją próbną lub zapowiedzią, które zostały udostępnione konsumentowi przez przedsiębiorcę przed zawarciem umowy.
4. Jeżeli Treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodny z umową, Konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową (art. 43m ust. 1 ustawy o prawach konsumenta).
5. Przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.
6. Przedsiębiorca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia Treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi przedsiębiorca.
7. Zgodnie z art. 43n ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) doprowadzenie do zgodności Treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,
 - b) przedsiębiorca nie doprowadził Treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową,
 - c) brak zgodności Treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową,
 - d) brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z doprowadzenia do zgodności z umową,
 - e) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.
8. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnych z umową pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową. Jeżeli umowa stanowi, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z umową.
9. Uprawnienia z tytułu niezgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z Umową przysługujące Konsumentowi stosuje się również wobec Przedsiębiorców na prawach konsumentów.