

....., dnia.....

### FORMULARZ REKLAMACYJNY

#### Dane Klienta:

Imię i Nazwisko: .....

Adres: .....

E-mail:.....

Telefon:.....

Numer rachunku bankowego:.....

#### PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data nabycia towaru .....

Kwota zapłacona za Towar .....

Metoda płatności .....

ID zamówienia .....

#### ZGŁOSZENIE REKLAMACJI:

Podstawa roszczenia .....

*(z tytułu rękojmi, z tytułu gwarancji)*

Opis wad oraz okoliczności ich powstania

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Termin stwierdzenia wad.....

#### Żądanie reklamującego

\_wymiana rzeczy na wolną od wad

\_usunięcie wady

\_obniżenie ceny

\_odstąpienie od umowy

.....

*podpis reklamującego*

## Ogólne warunki składania i uznania reklamacji Klienta

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
  - a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
  - b) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  - c) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
  - d) została kupującemu wydana w stanie niepełnym.
2. Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent.
3. Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.
4. Jeżeli kupującym jest konsument, a wada fizyczna została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy sprzedanej, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego.
5. Sprzedawca jest odpowiedzialny za wady prawne względem kupującego tj. jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa.
6. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli kupujący wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy.
7. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.
8. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie uczynił zadość obowiązкови wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
  - Jeżeli kupującym jest konsument, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby kupującego inny sposób zaspokojenia.
  - Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.
  - Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.

9. Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla kupującego. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu kupującego, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Jeżeli kupującym jest przedsiębiorca, sprzedawca może odmówić wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.
10. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat, od dnia wydania rzeczy kupującemu.
11. Reklamację należy złożyć najpóźniej w terminie roku od dnia stwierdzenia wady, zaleca się, by zgłoszenie reklamacyjne zostało dokonane zgodnie z załączonym wzorem formularza reklamacyjnego, brak zastosowania się do zalecenia nie wpływa na skuteczność złożonej reklamacji. Zgłoszenie reklamacyjne można zostać złożone :
  - a) osobiście pod adresem ul. Karola Szajnochy 9B, 85-738 Bydgoszcz lub
  - b) pisemnie na adres Szajnochy 9B, 85-738 Bydgoszcz lub
  - c) telefonicznie pod numerem telefonu 792 777 309 lub
  - d) w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@hurtownia-aga.pl
12. Reklamowany Towar należy dostarczyć na koszt sprzedawcy na adres ul. Szajnochy 9B, 85-738 Bydgoszcz. Jeżeli ze względu na rodzaj Towaru lub sposób jego zamontowania dostarczenie Towaru przez kupującego byłoby nadmiernie utrudnione, kupujący obowiązany jest udostępnić rzecz sprzedawcy w miejscu, w którym Towar się znajduje.
13. W przypadku otrzymania przez sprzedawcę zgłoszenia reklamacyjnego bez Towaru, którego reklamacja dotyczy a sprzedawca celem ustosunkowania się do reklamacji uzna dostarczenie Towaru za niezbędne, kupujący zostanie poinformowany o konieczności dostarczenia Towaru na adres wskazany w pkt. 12.
14. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji kupującego na piśmie, sms, drogą elektroniczną, telefonicznie w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania na adres podany przez kupującego. Brak ustosunkowania się sprzedawcy we wskazanym terminie oznacza, że sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną. Poinformowanie kupującego o konieczności dostarczenia Towaru zgodnie z pkt. 13, nie wpływa na bieg terminu na ustosunkowanie się sprzedawcy do reklamacji zgłoszonej przez kupującego.
15. W przypadku wątpliwości związanych z procedurą składania reklamacji kupujący może niezwłocznie skontaktować się z obsługą sklepu internetowego pod nr tel 792 777 309 lub na adres e-mail kontakt@hurtownia-aga.pl

**ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI**

**Reklamacja została uznana/ nieuznana z następujących powodów:**

.....  
.....  
.....  
.....

**Data otrzymania**

**reklamacji**.....

**Osoba rozpatrująca reklamację**

.....

**Data rozpatrzenia**

**reklamacji**.....

**Dalsze postępowanie reklamacyjne- informacje dla Klienta**

.....  
.....  
.....  
.....

.....  
(data, pieczętka i podpis Sprzedawcy)