

Procedura reklamacyjna

REKLAMACJE

§1

1. Postanowienia niniejszego paragrafu określają procedurę rozpatrywania reklamacji wspólną dla wszystkich reklamacji składanych do Sprzedawcy.

2. Reklamacja może zostać złożona na przykład:

- pisemnie na adres: Global Office Poland Sp. z o.o., Al. .Piłsudskiego 3a 05-820 Piastów
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@globaloffice.pl

3. Przesłanie lub zwrot Towaru w ramach reklamacji powinno nastąpić na adres: Global Office Poland Sp. z o.o., Al. .Piłsudskiego 3a 05-820 Piastów

W przypadku Klienta będącego Konsumentem koszt dostarczenia Towaru ponosi Sprzedawca.

4. Sugeruje się podanie w opisie reklamacji:

- daty zawarcia umowy, która jest podstawą reklamacji ze wskazaniem przedmiotu reklamacji
- informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową;
- żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub wymiany towaru na nowy lub oświadczenia o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia;
- danych kontaktowych składającego reklamację
- preferowanego przez Klienta sposobu poinformowania go o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. zdjęcia, dokumenty) związane z przedmiotem reklamacji. Sprzedawca może zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.

Pominięcie sugerowanego opisu reklamacji nie wpływa na skuteczność reklamacji.

5. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.

6. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji złożonej przez Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

7. Podstawa i zakres odpowiedzialności ustawowej Sprzedawcy są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Poniżej wskazane są dodatkowe informacje dotyczące przewidzianej przez prawo odpowiedzialności Sprzedawcy za zgodność Towaru z Umową Sprzedaży:

a)W przypadku reklamacji Towaru zakupionego przez Klienta na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą do dnia 31.12. 2022 r. odpowiedzialność Sprzedawcy określają przepisy Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do dnia 31.12. 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem

Klienta, jeżeli sprzedany Produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi za Produkt zakupiony zgodnie ze zdaniem poprzednim wobec Klienta niebędącego konsumentem zostaje wyłączona.

b) W przypadku reklamacji Towaru zakupionego przez Klienta będącego Konsumentem na podstawie Umowy Sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1.01.2023 r. odpowiedzialność Sprzedawcy określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1 stycznia 2023 r., w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży.

§2.

1. W razie braku zgodności Towaru z zawartą Umową Sprzedaży, Konsumentowi przysługują uprawnienia określone w Ustawie o prawach konsumenta.
2. Sprzedawca ponosi względem Konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jest dłuższy.
3. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży Konsument może żądać jego naprawy lub wymiany.
4. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
5. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży.
6. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany (robocizny i materiałów) ponosi Sprzedawca.
7. Konsument , który wykonuje uprawnienia z tytułu niezgodności Towaru z Umową, jest obowiązany dostarczyć wadliwy produkt na adres siedziby Sprzedawcy. Koszt dostarczenia Towaru wadliwego do Sprzedawcy ponosi Sprzedawca.
8. W wypadkach określonych Ustawą o prawach konsumenta, w przypadku gdy Towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy Sprzedaży. Dotyczy to sytuacji, gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży z uwagi na niemożliwość wykonania naprawy lub wymiany bądź nadmierne koszty z tym związane,
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Klient go nabył;

c) pomimo prób podejmowanych przez Sprzedawcę w celu doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży, brak ten występuje nadal,

d) brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony wskazanych w ust. 3;

e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.