

Procedura reklamacyjna

Niniejsza Procedura Reklamacyjna reguluje relacje między Sprzedawcą a Klientami, to znaczy każdą osobą, która jest nabywcą towarów oferowanych przez Sprzedawcę na stronie internetowej www.allegro.pl, zwanej dalej „Konsumentem”.

Chal-Tec GmbH, z siedzibą w Berlinie, wpisaną do Rejestru Handlowego (Handelsregister) prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Charlottenburgu (Amtsgericht Charlottenburg), Berlin, pod numerem HRB 98898, NIP: DE 814529349 wszystkich roszczeń dotyczących towarów, które zostały dostarczone Konsumentowi przez Sprzedającego.

ARTYKUŁ I

Prawo do zgłaszania roszczeń reklamacyjnych

Jeśli w zakupionym towarze występuje wada, konsument ma prawo zgłoszenia roszczenia na podstawie niezgodności z umową sprzedaży. W celu prawidłowej oceny reklamacji konieczne jest, aby reklamowane towary były czyste, kompletne, najlepiej w oryginalnym opakowaniu i w stanie zgodnym z panującymi przepisami higienicznymi lub ogólnie przyjętymi zasadami higieny. Konsument jest zobowiązany do używania towarów w zgodzie z ogólnie przyjętymi zasadami, jak również warunkami użytkowania towarów zawartych w karcie gwarancyjnej lub instrukcjach użytkowania, do używania i konserwacji towarów zgodnie z ich przeznaczeniem, a w przypadku towarów posiadających plomby do przestrzegania zakazu usuwania tych plomb, serwisowania towarów w nieautoryzowanych punktach naprawczych i ingerencji w mechanizm towaru w okresie gwarancyjnym.

ARTYKUŁ II

Warunki zgłaszania roszczeń reklamacyjnych

Roszczenie reklamacyjne można zgłosić na podstawie przedłożenia faktury zakupu, która jest również dokumentem reklamacyjnym. Jeśli faktura została dostarczona pocztą elektroniczną, należy ją wydrukować i dołączyć do towaru.

ARTYKUŁ III

Obowiązki sprzedającego

Sprzedając towary, sprzedawca jest odpowiedzialny za zapewnienie zgodności towarów z umową zakupu konsumenckiego. Jeśli towary są wadliwe po przejęciu przez konsumenta, są one sprzeczne z umową zakupu konsumenckiego. W przypadku wad towarów, które wystąpią w ciągu 6 miesięcy od daty otrzymania towaru przez kupującego, uważa się, że towar miał wadę już przy sprzedaży, chyba że sprzedawca udowodni coś przeciwnego. W takim przypadku sprzedawca odpowiada za wadę bez konieczności sprawdzania warunków gwarancji.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową zakupu konsumenckiego, jeżeli:

- konsument sam spowodował wadę towaru,
- konsument wiedział o wadzie towaru przed przyjęciem towaru,
- roszczenie konsumenta jest sprzeczne z charakterem towarów, w szczególności z wygaśnięciem terminu trwałości towarów,
- wykazano, że roszczenie jest sprzeczne z umową zakupu konsumenckiego.

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady:

- z powodu których przyznano zniżkę na cenę towarów,
- które powstały w okresie gwarancyjnym w wyniku zużycia towarów, ich niewłaściwego lub nadmiernego użytkowania lub upływu żywotności towarów,
- związane z naruszeniem plomby bezpieczeństwa,
- spowodowane przez ingerencję w towary lub ich części osoby nieupoważnionej.

Przyjęcie reklamacji zostanie poświadczane odpowiednim dokumentem, w którym zawarte będą następujące dane: data i miejsce przyjęcia reklamacji, nazwa reklamowanego towaru, cena zakupionego towaru. Decyzja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie wystawiona niezwłocznie, najpóźniej do 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Jeśli konsument nie jest usatysfakcjonowany obsługą reklamacji, pracownik, który rozpatrzył skargę, skontaktuje się z odpowiednim kierownikiem, który ponownie oceni sytuację w celu znalezienia akceptowalnego rozwiązania.

ARTYKUŁ IV

Terminy składania roszczeń reklamacyjnych

Sprzedający jest odpowiedzialny za niezgodność z Umową Zakupu przez okres 24 miesięcy od otrzymania towaru przez konsumenta, chyba że dłuższy okres jest określony na towarze, opakowaniu, instrukcjach lub karcie gwarancyjnej. Wszystkie kina domowe, wzmacniacze i głośniki marek Auna, Ibiza Sound, Skytec, DJ Tech i Klarstein są objęte przedłużonym 36-miesięcznym okresem gwarancyjnym.

W przypadku towaru używanego okres gwarancyjny nie może być krótszy niż 12 miesięcy.

Sprzedawca może wydać konsumentowi specjalną kartę gwarancyjną na żądanie.

Dowód zakupu jest wystarczający do zgłoszenia roszczenia, faktura zakupu pełni funkcję karty gwarancyjnej.

ARTYKUŁ V

Sposoby rozpatrzenia roszczeń reklamacyjnych

Gdy kupujący jest konsumentem, w zależności od charakteru usterki, przy egzekwowaniu gwarancji ustawowej, ma następujące prawa:

- w przypadku usterki usuwalnej: prawo do bezpłatnego, prawidłowego i terminowego usunięcia usterki, prawo do wymiany wadliwych towarów lub wadliwych części, jeżeli nie jest to nieproporcjonalne do charakteru usterki, w przypadkach specyficznych prawo do adekwatnej zniżki na cenę zakupu lub do odstąpienia od umowy zakupu
- jeżeli ustarka jest nieusuwalna, uniemożliwiająca prawidłowe korzystanie z towarów, konsument ma prawo do wymiany wadliwego towaru lub odstąpienia od umowy. Te same prawa należą do konsumenta, jeżeli jest to usterka usuwalna, ale kupujący nie może prawidłowo korzystać z towaru z powodu powracających usterek lub większej ilości usterek. Za powracającą ustarkę uważa się przypadek, gdy ta sama wada uniemożliwiająca prawidłowe użycie, została usunięta co najmniej dwa razy w okresie gwarancyjnym i ponownie pojawiła się po raz trzeci. Większa ilość usterek jest rozumiana, jako jednoczesne wystąpienie co najmniej trzech niezależnych usterek uniemożliwiających prawidłowe użytkowanie towaru
- w przypadku innego rodzaju usterki nieusuwalnej, gdy nie jest możliwa wymiana towaru, konsument ma prawo do adekwatnej zniżki z ceny zakupu lub do odstąpienia od umowy zakupu,

Konsument wybiera sposób obsługi reklamacji, jednocześnie natychmiast informując o swojej decyzji sprzedawcę. Sprzedawca może wskazać nieodpowiedni wybór konsumenta i zaproponować odpowiedni sposób (zwłaszcza gdy konsument wymaga usunięcia usterki, ale sprzedawca stwierdzi, że ma ona charakter nieusuwalny). Jeśli konsument nie wybierze sposobu obsługi roszczenia, sprzedawca wybiera go za konsumenta.

ARTYKUŁ VI

Reklamacja towarów używanych i wadliwych

Sprzedając używane lub wadliwe przedmioty, Sprzedający musi wyraźnie wskazać, że towary są wadliwe lub używane. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady spowodowane normalnym zużyciem towaru, ani za wady, o których nabywca został poinformowany w momencie zawarcia umowy sprzedaży lub był świadomy okoliczności, w których umowa została zawarta.

Sprzedający podejmie decyzję w sprawie roszczenia natychmiast, a w przypadkach skomplikowanych w ciągu 3 dni roboczych. W przypadkach specyficznych i uzasadnionych, zwłaszcza gdy wymagana jest złożona ocena techniczna stanu produktu, decyzja może być podjęta z przesunięciem terminu, ale nie później niż 30 dni od daty zgłoszenia. Po tym okresie konsument ma prawo odstąpić od umowy lub ma prawo wymienić produkt na nowy.

Po ustaleniu sposobu rozpatrywania reklamacji sprzedawca lub wyznaczona osoba rozpatrzy reklamację niezwłocznie, w uzasadnionych przypadkach reklamacja może zostać rozstrzygnięta później. Roszczenie nie może jednak trwać dłużej niż 30 dni od daty jego złożenia. Po upływie okresu na rozstrzygnięcie roszczenia konsument ma prawo odstąpić od umowy lub ma prawo do wymiany towaru na nowy.

Jeżeli kupujący wystąpił z roszczeniem w ciągu pierwszych 12 miesięcy po zawarciu umowy kupna, sprzedawca może rozstrzygnąć roszczenie w drodze odmowy jedynie na podstawie opinii eksperta lub opinii wydanej przez upoważnioną, notyfikowaną lub akredytowaną osobę (zwaną dalej „opinią rzeczoznawcy”). Niezależnie od wyniku opinii rzeczoznawcy, Sprzedający nie może wymagać od Kupującego zapłaty za koszty ekspertyzy towarów lub innych kosztów związanych z profesjonalną oceną towarów.

Jeśli kupujący zgłosił roszczenie do produktu po upływie 12 miesięcy od zawarcia umowy kupna, a sprzedawca odrzucił ją, osoba, która była za nią odpowiedzialna, jest zobowiązana do podania w dowódzie o zamknięciu roszczenia, informacji o tym, gdzie kupujący może wysłać towar w celu profesjonalnej oceny. Jeśli kupujący wyśle towar do rzeczoznawcy wyznaczonego w dokumencie reklamacyjnym, koszty ekspertyzy towarów, jak również wszystkie inne związane z tym koszty, ponosi sprzedawca, niezależnie od wyniku oceny eksperta.

Jeżeli Kupujący na podstawie opinii rzeczoznawcy udowodni, że Sprzedawca jest odpowiedzialny za reklamowaną wadę towaru, może ponowić swoje roszczenie reklamacyjne. W czasie trwania ekspertyzy rzeczoznawcy okres gwarancyjny nie płynie. Sprzedający jest zobowiązany zwrócić Kupującemu w ciągu 14 dni od daty ponownego zgłoszenia roszczenia wszelkie koszty poniesione w związku z wystawieniem opinii rzeczoznawcy. Powtórnie zgłoszone roszczenie nie może zostać odrzucone.