

Zwroty & Reklamacja

Produkty oferowane w Sklepie są nowe, wytwarzane na indywidualne zamówienie, według specyfikacji wybranej przez Klienta, zgodne z zawartą umową i zostały legalnie wprowadzone na rynek.

Konsument, który zawarł umowę na odległość, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w rozdziale VII. ust. 10 niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres mailowy alphatraffic.pl@gmail.com. Klient może sformułować oświadczenie samodzielnie bądź skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy (załącznik nr 1).

Zgodnie z art. 38 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi, jeżeli przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

Produkty oferowane w Sklepie – jako wykonywane na zamówienie, zgodnie z indywidualną specyfikacją Klienta – nie podlegają zwrotowi bez podania przyczyny. Jednakże Klient będący Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 10 Regulaminu, ma prawo zgłosić reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową (np. w przypadku błędnego wykonania, niepasującego rozmiaru, uszkodzenia produktu). W takiej sytuacji:

W pierwszej kolejności Klient zgłasza reklamację, która zostaje rozpatrzona przez Sprzedawcę,

Sprzedawca może dokonać poprawek, naprawy lub wymiany produktu, Dopiero w przypadku, gdy naprawa lub wymiana nie jest możliwa lub nieskuteczna, Klient ma prawo odstąpić od umowy i uzyskać zwrot ceny – zgodnie z przepisami ustawy.

Zgłoszenia należy kierować na adres e-mail: alphatraffic.pl@gmail.com

1. REKLAMACJA Z TYTUŁU GWARANCJI

- 1.1. Wszystkie Produkty oferowane w Sklepie objęte są gwarancją Sprzedawcy.
- 1.2. Okres gwarancji dla Produktów wynosi 60 miesięcy i jest liczony od dnia dostarczenia Produktu do Klienta.
- 1.3. Dokumentem uprawniającym do ochrony gwarancyjnej jest karta gwarancyjna lub dowód zakupu.
- 1.4. Dane gwaranta, szczegółowe informacje na temat towarów objętych gwarancją, okres jej trwania oraz warunki gwarancji, jak również uprawnienia przysługujące Klientowi z tytułu gwarancji zawiera karta gwarancyjna dołączona do Produktu lub udostępniona na stronie Sklepu.
- 1.5. Gwarancja nie wyłącza uprawnień Konsumenta ani podmiotu, o którym mowa w § 10 Regulaminu, wynikających z przepisów ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r., dotyczących niezgodności Produktu z umową sprzedaży, które przysługują z mocy prawa.

2. REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI PRODUKTU Z UMOWĄ

2.1. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 10 Regulaminu, z tytułu braku zgodności Produktu z umową określone są w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2.2. Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Przedsiębiorcą, o którym mowa w § 9, z tytułu rękojmi określone są w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.

2.3. Zgłoszenia reklamacyjne można kierować:

- mailowo na adres: alphatraffic.pl@gmail.com
- pisemnie na adres: AlphaTraffic ul. Rolna 39/45 (61-491), Poznań, Polska

2.4. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać możliwie najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności:

- rodzaj i data wystąpienia nieprawidłowości,
- dokumentacja zdjęciowa (jeśli możliwa),
- dane kontaktowe.

2.5. W celu oceny nieprawidłowości i niezgodności Produktu z umową, Konsument lub podmiot, o którym mowa w § 10 Regulaminu, ma obowiązek udostępnić Produkt Sprzedawcy – Sprzedawca odbierze go na swój koszt.

2.6. Sprzedawca ustosunkuje się do zgłoszenia reklamacyjnego niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania. W przypadku potrzeby uzyskania dodatkowych informacji, opinii technicznej lub ekspertyzy – termin ten może zostać wydłużony, o czym Klient zostanie poinformowany.

2.7. W przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 10 Regulaminu, brak odpowiedzi w terminie 14 dni jest równoznaczny z jej uwzględnieniem – o ile Sprzedawca nie poinformował uprzednio o konieczności wydłużenia terminu.

2.8. Klient będący Konsumentem lub podmiotem, o którym mowa w § 10, może żądać w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany Produktu. Obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy Klient może żądać wyłącznie w przypadkach wskazanych w ustawie o prawach konsumenta (np. gdy niezgodność jest istotna, gdy Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową, lub gdy niezgodność występuje nadal mimo prób naprawy).

2.9. W przypadku uznanej reklamacji Sprzedawca:

- a. pokrywa koszty naprawy lub wymiany oraz ponownego dostarczenia Produktu do Klienta,
- b. obniża cenę Produktu zgodnie z proporcją wartości i zwraca różnicę w terminie do 14 dni od otrzymania oświadczenia,
- c. w przypadku odstąpienia od umowy – zwraca pełną cenę Produktu w terminie 14 dni od otrzymania zwróconego towaru lub dowodu jego odesłania; koszt zwrotu ponosi Sprzedawca.

2.10. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana Klientowi w formie pisemnej lub na trwałym nośniku, np. e-mail lub SMS.

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: AlphaTraffic, ul. Rolna 39/45 (61-491) Poznań, Polska

alphatrafic.pl@gmail.com

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących produktów(*)/o świadczenie następującej usługi(*):

Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*): Imię i nazwisko:

Adres:

Podpis: (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

(formularz ten można wypełnić i odesłać w przypadku chęci zgłoszenia reklamacji z tytułu niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży)

Adresat: AlphaTraffic, ul. Rolna 39/45 (61-491) Poznań, Polska

Imię i nazwisko lub nazwa Klienta:

Adres Klienta:

Nr telefonu Klienta:

Adres e-mail Klienta:

Jako dane kontaktowe, które posłużą udzieleniu odpowiedzi na reklamację oraz prowadzeniu korespondencji z nią związanej, wskazuję:

adres pocztowy:

adres mail:

Reklamacja dotyczy:

umowy sprzedaży z dnia _____ towaru: umowy o świadczenie innej usługi:

inne:

Data stwierdzenia przyczyny reklamacji:

Proponowane rozwiązanie reklamacji:

- Usunięcie wady(naprawa)
- Wymiana (na nowy produkt)
- Zwrot środków (odstąpienie od umowy)
- Obniżenie ceny