



Prokonsumencki znaczy zaufany Dbamy o Twoje prawa. Kupujesz bezpieczniej.

Informacja o prawie odstąpienia od umowy od umowy zawartej na odległość

Będąc konsumentem mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej w Sklepie Internetowym w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą tradycyjną lub pocztą elektroniczną). Oświadczenie mogą Państwo przesłać na przykład:

- pisemnie na adres: ul. Na Granicy 3, 32-440 Sułkowice;
- w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: hello@heinord.com;

Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do Ustawy o Prawach Konsumenta oraz dodatkowo stanowi załącznik do regulaminu Sklepu Internetowego. Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeżeli otrzymali Państwo zakupioną rzecz, to proszę odesłać lub przekazać ją nam na adres: ul. Na Granicy 3, 32-440 Sułkowice, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Zawarte w tym komunikacie zapisy dotyczące konsumenta stosuje się od dnia 1 stycznia 2021 r. i dla umów zawartych od tego dnia również do kupującego będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności **Gospodarczej**.

REKLAMACJE

Jak złożyć reklamację

Wszystkie reklamacje dotyczące produktów lub sklepu internetowego możesz złożyć:

- **pisemnie** na adres: : ul. Na Granicy 3, 32-440 Sułkowice
- **w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej** na adres: hello@heinord.com.

Przesłanie lub zwrot produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: ul. Na Granicy 3, 32-440 Sułkowice.

Co napisać w reklamacji

Zaleca się podanie w opisie reklamacji:

- (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową;
- (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia; oraz
- (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji.

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.

Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. **zdjęcia, dokumenty lub produkt**) związane z przedmiotem reklamacji.

Możemy także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez nas.

Kiedy otrzymasz odpowiedź na reklamację

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

Gdzie znajdziesz regulacje prawne dotyczące reklamacji

Podstawa i zakres odpowiedzialności za zgodność produktu z umową są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

Mamy dwa rodzaje odpowiedzialności za zgodność produktu z umową:

- **ustawową Sprzedawcy** – jest to odpowiedzialność wynikająca z przepisów prawa, poniżej znajdziesz szczegółowe informacje, gdzie jest ona uregulowana, tej odpowiedzialności nie można wyłączyć w przypadku konsumentów;

- **umowną** (np. **gwarancja** udzielana przez **gwaranta**) – jest to odpowiedzialność dodatkowa, ma zastosowanie w przypadku, gdy dany produkt jest objęty np. gwarancją. **Gwarancja może być udzielona przez inny podmiot niż Sprzedawca** (np. przez producenta). Szczegółowe regulacje dotyczące odpowiedzialności na podstawie gwarancji znajdziesz **w karcie gwarancyjnej** lub w innym miejscu dotyczącym udzielenia gwarancji;

Poniżej znajdziesz szczegółowe regulacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy na podstawie przepisów prawa - w zależności od rodzaju produktu (rzecz ruchoma, treść lub usługa cyfrowa):

Postanowienia dotyczące **reklamacji produktu – rzeczy ruchomej (w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi)**, z wyłączeniem jednak rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie **umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r.** 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 w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności produktu z umową sprzedaży.

Postanowienia dotyczące **reklamacji produktu – treści lub usługi cyfrowej** lub rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie **umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r.** lub przed tym dniem, jeżeli dostarczanie takiego produktu miało nastąpić lub nastąpiło po tym dniu określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności produktu z umową sprzedaży.



PROKONSUMENCKI.PL
Sklep dbający o prawa konsumenta

Niniejszy dokument został sprawdzony przez prawników serwisu Prokonsumencki.pl pod kątem zgodności z przepisami prawa i podlega ochronie praw autorskich.