

REKLAMACJE

Jak złożyć reklamację

Wszystkie reklamacje dotyczące produktów lub sklepu internetowego możesz złożyć:

- **pisemnie** na adres: ul. Pułaskiego 13a, 30-305 Kraków;
- **w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej** na adres: sklep@elfra.eu.

Przesłanie lub zwrot produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: ul. Pułaskiego 13a, 30-305 Kraków.

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) oraz w zależności od daty zawarcia umowy (do 2022 r., czy od 2023 r.):

Postanowienia **dotyczące reklamacji produktu – rzeczy ruchomej** – zakupionego przez Klienta na podstawie umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą **do dnia 31. grudnia 2022 r**. określają przepisy **Kodeksu Cywilnego** w brzmieniu obowiązującym do dnia 31. grudnia 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi produkt bez wad.	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.

WSPARCIE PRAWNE
SPRAWDZONE
PROKONSUMENCKI.PL

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.