

# REKLAMACJE

## Jak złożyć reklamację

Wszystkie reklamacje dotyczące produktów lub sklepu internetowego możesz złożyć:

- **osobiście pod adresem: ul. Oświęcimska 36a, 61-343 Poznań;**
- **pisemnie na adres: ul. Oświęcimska 36a, 61-343 Poznań;**
- **telefonicznie pod numerem telefonu: 502 715 709.**
- **w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@autonablask.pl;**
- **w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie Sklepu Internetowego w zakładce „Kontakt”.**

Przesłanie lub zwrot produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: ul. Oświęcimska 36a, 61-343 Poznań.

## 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 daty zawarcia umowy (do 2022 r., czy od 2023 r.):

Postanowienia dotyczące reklamacji produktu 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** 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.