

REKLAMACJE

Zgodnie z przepisami ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2020 poz. 287) Sprzedawca odpowiada wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.

Konsument to osoba fizyczna dokonująca ze Sklepem internetowym (przedsiębiorcą) czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, o której stanowi art. 221 k.c.

Przedsiębiorca z uprawnieniami Konsumenta to osoba fizyczna zawierająca Umowę sprzedaży bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy sprzedaży wynika, że nie posiada ona dla tego Przedsiębiorcy zawodowego charakteru, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej wskazanego w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG).

Wszelkie reklamacje związane z Towarem lub realizacją Umowy sprzedaży Konsument może składać w dowolnej formie, w szczególności:

- pocztą na adres Willcare Group Sp. z o.o. (ul. Batorowska 48B, 62-081 Wysogotowo)
- mailowo na adres: contact@willcare.pl

Do pobrania:

- formularz reklamacyjny

POUCZENIE

A – Konsument i Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta (Odpowiedzialność Sprzedawcy za brak zgodności Towaru z umową)

1. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.
2. Towar jest zgodny z Umową sprzedaży, jeżeli zgodne z Umową sprzedaży pozostają w szczególności jego:
 - a. opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
 - b. przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi, o którym Konsument powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia Umowy sprzedaży i który Sprzedawca zaakceptował.
3. Towar, aby został uznany za zgodny z Umową sprzedaży, musi:
 - a. nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - b. występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że Sprzedawca wykaże, że:
 - nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - przed zawarciem Umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu Umowy sprzedaży;
 - c. być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument może rozsądnie oczekiwać;
 - d. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które Sprzedawca udostępnił Konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia Umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z Umową oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.
5. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową sprzedaży, Konsument może żądać jego naprawy bądź wymiany.

6. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową sprzedaży w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli niemożliwość lub nadmierność kosztów dotyczą zarówno naprawy, jak i wymiany, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową. W takim przypadku Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z umową sprzedaży, wartość Towaru zgodnego z Umową sprzedaży oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży.
7. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany Towaru w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta o braku zgodności Towaru z Umową sprzedaży.
8. Koszty napraw lub wymiany Towaru ponosi Sprzedawca. Konsument jest obowiązany udostępnić Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie w celu jego odebrania, które odbywa się na koszt Sprzedawcy.
9. Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, jeżeli Towar jest niezgodny z Umową sprzedaży, gdy:
 - a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową sprzedaży;
 - b. Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową sprzedaży;
 - c. brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, pomimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową sprzedaży;
 - d. brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy sprzedaży;
 - e. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
10. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy sprzedaży, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową sprzedaży pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową sprzedaży. Zwrot należności powstałej wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny następuje nie później niż w terminie 14 dni o dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o obniżeniu ceny.
11. Sprzedawca może nie przyjąć oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy sprzedaży, jeśli wykáže, że brak zgodności Towaru z Umową sprzedaży jest nieistotny.
12. W razie odstąpienia od Umowy sprzedaży Konsument niezwłocznie zwraca Towar Sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca cenę nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
13. Wszelkie reklamacje związane z Towarem lub realizacją Umowy sprzedaży Konsument może składać pocztą tradycyjną lub mailowo.
14. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji w ciągu 14 dni od dnia jej przesłania.
15. Konsument może skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
16. Przepisy Rozdziału VI.A. stosuje się również do Przedsiębiorcy z uprawnieniami Konsumenta.

**B - Przedsiębiorcy
(Rękojmia)**

1. W przypadku sprzedaży towaru w obrocie między przedsiębiorcami na podstawie art. 558 § 1 k.c. strony wyłączają odpowiedzialność sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy, w szczególności ustalają, iż nie ponosi on żadnej odpowiedzialności także za wady ukryte przedmiotu sprzedaży.

C - Gwarancja

1. Willcare Group Sp. z o. o. nie jest producentem towarów. Producent ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji sprzedanego Towaru na warunkach oraz przez okres wskazany w karcie gwarancyjnej. Jeśli dokument gwarancyjny przewiduje taką możliwość, Klient może zgłaszać swoje roszczenia w ramach gwarancji bezpośrednio w autoryzowanym serwisie, którego adres znajduje się w karcie gwarancyjnej.
2. Oświadczenie gwarancyjne określa obowiązki gwaranta i uprawnienia Klienta w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu, a ponadto zawiera podstawowe informacje o sposobie realizacji uprawnień z gwarancji.