Zasady składania reklamacji

REKLAMACJE KONSUMENTÓW

Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową – art. 221 k.c.
Zgodnie z przepisami prawa, Sprzedawca ma obowiązek dostarczenia zamówionej rzeczy bez wad. Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia).
Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

Jeżeli kupującym jest konsument, na równi z zapewnieniem sprzedawcy traktuje się publiczne zapewnienia producenta lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent. Sprzedawca nie jest odpowiedzialny względem kupującego będącego konsumentem za to, że rzecz sprzedana nie ma właściwości wynikających z publicznych zapewnień, o których mowa w zdaniu poprzednim, jeżeli zapewnień tych nie znał ani, oceniając rozsądnie, nie mógł znać albo nie mogły one mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy sprzedaży, albo gdy ich treść została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.
Rzecz sprzedana ma wadę fizyczną także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca ponosi odpowiedzialność, albo przez kupującego, który postąpił według instrukcji otrzymanej od sprzedawcy.
Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi za wady fizyczne, które istniały w chwili przejścia niebezpieczeństwa na kupującego lub wynikły z przyczyny tkwiącej w rzeczy sprzedanej w tej samej chwili.
Sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana stanowi własność osoby trzeciej albo jeżeli jest obciążona prawem osoby trzeciej, a także jeżeli ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu; w razie sprzedaży prawa sprzedawca jest odpowiedzialny także za istnienie prawa (wada prawna).
Reklamacje można składać w formie pisemnej na adres: Sara Wernau Sp. z o.o., ul. Milionowa 21, 93-105 Łódź, e-mailem na skrzynkę mailową: info@multisort.pl, faxem pod nr 42 645 54 76 bądź telefonicznie pod nr 42 645 54 75. Zalecamy składanie reklamacji na formularzu reklamacji, co usprawni jej rozpatrzenie.
Sprzedawca rozpatruje reklamacje konsumentów i powiadamia ich o dalszym toku sprawy w terminie 14 dni.
W przypadku stwierdzenia uszkodzeń opakowania lub uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu konsumentom zaleca się sporządzenie w obecności przewoźnika/spedytora protokołu potwierdzającego wystąpienie uszkodzeń (nie jest to jednak żaden warunek).
Jeżeli rzecz sprzedana ma wadę, konsument może:

1) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo sprzedawca nie wymienił rzeczy na wolną od wad lub nie usunął wady. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna;
2) żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady. Sprzedawca jest obowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta. Sprzedawca może odmówić zadośćuczynienia żądaniu konsumenta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez konsumenta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

Klientów będących konsumentami w celu zwrotu reklamowanego towaru prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu 42 645 54 75 lub pocztą elektroniczną na adres info@multisort.pl.

REKLAMACJE KLIENTÓW NIEBĘDĄCYCH KONSUMENTAMI

Wszelkie uwagi dotyczące jakości sprzedawanych przez nas produktów, sposobu obsługi i niezgodności między stanem faktycznym a fakturą, prosimy zgłaszać w formie pisemnej na adres: Sara Wernau Sp. z o.o., ul. Milionowa 21, 93-105 Łódź, e-mailem na skrzynkę mailową: info@multisort.pl bądź faxem pod nr 42 645 54 76 do naszego Działu Reklamacji Multisort. Reklamacje ilościowe prosimy zgłaszać pocztą elektroniczną na adres info@multisort.pl lub telefonicznie w naszym Dziale Obsługi Klienta pod numerem telefonu 42 645 54 75, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania przesyłki.
Reklamacje towaru rozpatrujemy w terminie 14 dni roboczych liczonych od dnia doręczenia Sprzedawcy oświadczenia o złożeniu reklamacji.
Reklamacje dotyczące zewnętrznych uszkodzeń opakowania lub uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko w sytuacji zgłoszenia powyższych uszkodzeń spedytorowi/przewoźnikowi w momencie odbioru towaru. Warunkiem przyjęcia tego typu reklamacji będzie wypełnienie w obecności przewoźnika przesyłki formularza reklamacji (prosimy o wypełnienie punktu 1 formularza i potwierdzenie go przez spedytora).
Zwrot reklamowanego towaru następuje na koszt Klienta. Do paczki należy dołączyć formularz reklamacji z wypełnionymi danymi nabywcy, numerem dowodu zakupu oraz wskazaniem sposobu załatwienia reklamacji (punkt 3 formularza). Sprzedawca zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu, jeśli podane powyżej warunki nie zostaną spełnione. Przesyłki prosimy kierować na adres Sara Wernau Sp. z o.o., 93-105 Łódź, ul. Milionowa 21.

Formularz reklamacji

1. Reklamacja uszkodzonego artykułu (prosimy opisać szczegółowo charakter uszkodzenia): .....
   .....
   .....
   .....
2. Przyczyna reklamacji (proszę wpisać odpowiednią literę w tabeli):
   A. Artykuł nie odpowiada parametrom podanym w katalogu/na stronie www. Jakim? .....
   .....
   .....
   B. Artykuł niezamówiony
   C. Inna przyczyna.....
   .....
   .....

Lp.	Symbol	Nazwa artykułu	Ilość otrzymana	Ilość zwracana	Powód zwrotu

3. Prosimy o podanie numeru faktury VAT z której pochodzi zwrócony towar:
   nr dokumentu ..... z dnia .....
   Dane nabywcy: Imię i nazwisko.....
   Adres.....
   Sugerowany przez Państwa sposób załatwienia reklamacji:
   ❏ Naprawa/Wymiana towaru na pełnowartościowy (wolny od wad).
   ❏ Obniżenie ceny o……zł i zwrot na podany poniżej rachunek bankowy.
   ❏ Odstąpienie od umowy i zwrot całej kwoty na podany poniżej rachunek bankowy.

   nazwa banku .....
   numer rachunku bankowego:

Sklep Wysyłkowy **Multisort.pl** Sara Wernau Sp. z o.o., ul. Milionowa 21 , 93-105 Łódź, Polska
info@multisort.pl tel. + 48 (42) 645 54 75, fax +48 (42) 645 54 76, NIP: 729-11-98-179,
REGON 471269059, KRS 0000059238 Sąd Rejonowy Łódź Śródmieście, BDO 000003434
mBANK O/ŁÓDŹ, KONTO: 61 1140 1108 0000 3149 9800 1011, Kapitał zakładowy: 100 000 zł