

# Formularz reklamacyjny

Formularz ten składa się z dwóch stron, prosimy o uzupełnienie wszystkich pól, dokładne zapoznanie się z informacjami znajdującymi się na stronie drugiej, a następnie czytelne podpisy na obu stronach dokumentu.

Sporządzone dnia .....

Imię i nazwisko zgłaszającego .....

Adres nabywcy .....

Numer kontaktowy/ Adres mailowy.....

Nazwa produktu .....

Kolor .....

Specyfikacja produktu ( kolor, rozmiar, nr katalogowy ).....

.....

Data zakupu / zamówienia towaru .....

Data zauważania wady .....

Dokładny opis wady .....

.....

.....

.....

Żądania reklamacyjne Klienta (proszę o zaznaczenie wybranych opcji)

Wymiana na nowe       Upust cenowy

Naprawa       Zwrot gotówki

Reklamacje rozpatrywane są na podstawie przepisów ustawy o prawach konsumenta, w szczególności art. 43b i kolejnych

## INFORMACJE DOTYCZĄCE ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

### 1. Podstawy prawne.

Reklamacje rozpatrywane są zgodnie z ustawą o prawach konsumenta, w szczególności art. 43b i kolejnymi. Reklamacji podlegają towary niezgodne z umową, co oznacza m.in. brak cech określonych w umowie, niemożność wykorzystania produktu zgodnie z jego przeznaczeniem lub nieodpowiednią jakość. Konsument ma prawo zgłosić reklamację w terminie 2 lat od daty wydania towaru.

W ramach reklamacji konsument może żądać naprawy, wymiany, obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy w przypadku poważnej niezgodności towaru z umową.

Reklamacji nie podlegają towary posiadające uszkodzenia mechaniczne, powstałe w skutek niewłaściwego użytkowania, lub złej konserwacji, jak również uszkodzone na skutek złego magazynowania (zwłaszcza należy zwrócić uwagę na długą ekspozycję na słońce). W przypadku reklamacji zasadnej – naprawiony, bądź wymieniony towar zostanie odesłany do klienta w najbliższym możliwym terminie. Tak samo w przypadku zwrotu pieniędzy – nastąpi to niezwłocznie po zakończeniu procesu reklamacyjnego.

### 2. Terminy i procedura

Odpowiedź na zgłoszenie reklamacyjne zostanie udzielona w terminie 14 dni od daty wpłynięcia zgłoszenia.

Brak odpowiedzi w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji.

### 3. Zasady dotyczące przesyłek

Firma Estella zapewnia odbiór reklamowanego towaru za pośrednictwem firmy kurierskiej.

Produkt należy odpowiednio przygotować do wysyłki i dołączyć dokument potwierdzający zakup oraz wypełniony formularz reklamacyjny.

W przypadku uznania reklamacji wszelkie koszty transportu pokrywa firma Estella. W razie jej odrzucenia klient ponosi koszt transportu w wysokości 30 zł netto (+VAT).

### 4. Uwagi dodatkowe

Dokument potwierdzający zakup musi być zgodny z danymi podanymi w formularzu reklamacyjnym. Brak zgodności uniemożliwi rozpatrzenie reklamacji.

Podpis reklamującego: .....