

Reklamacje i zwroty

Zwroty

Jeśli umowa została zawarta na odległość tzn. przez stronę internetową, telefonicznie lub drogą mailową, klient ma prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni i zwrotu towaru bez podania przyczyny. Termin odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni, od dnia w którym klient wszedł w posiadanie rzeczy.

Jeśli chcą Państwo skorzystać z prawa odstąpienia od umowy należy nas o tym poinformować (ATI Garden Aneta Kolasa ul. Karmelkowa 66 52-319 Wrocław), składając stosowne oświadczenie np. poprzez:

- wysłanie wiadomości email z oświadczeniem na adres sklep@ati-garden.pl,
- przesłanie oświadczenia odstąpienia od umowy na papierze, w paczce, razem ze zwracanym towarem.

Zwracany towar prosimy odsyłać na adres: ATI Garden ul. Karmelkowa 66 52-319 Wrocław, z adnotacją „ZWROT” dla ułatwienia identyfikacji przesyłki.

Zwracany towar nie może nosić oznak użytkowania. Zgodnie z ustawą, zwracany towar musi być w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Przypominamy, że towar zwracany w powyższym trybie należy przesłać niezwłocznie na adres sklepu, nie później niż w terminie 14 dni od momentu odstąpienia od umowy.

Kupujący może skorzystać ze **wzoru odstąpienia od umowy**, podanego poniżej, nie jest to jednak obowiązkowe (oświadczenie to należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy):

ATI Garden Salon Sprzętu Ogrodniczego

Ul. Karmelkowa 66 52-319 Wrocław

Ja

.....
.....

niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następującej/yh rzeczy:

.....
.....,

numer zamówienia i/lub nr dokumentu sprzedaży

.....

Data zawarcia umowy to....., data odbioru

.....

Imię i nazwisko:

Adres:

Data:

Podpis*:

* tylko jeżeli formularz jest wysyłany w wersji papierowej

Skutki odstąpienia od umowy

W przypadku odstąpienia od umowy Sprzedawca nie ponosi kosztu odesłania towaru.

Zwrotu płatności w wysokości równowartości towaru dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jak przy transakcji pierwotnej, chyba że Kupujący wyraźnie zgodzi się na inne rozwiązanie, w każdym przypadku Kupujący nie ponosi kosztów związanych z tym zwrotem.

W przypadku uznania odstąpienia od umowy dokonamy zwrotu płatności niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki, nie później niż w terminie 14 dni.

Informujemy, że Kupujący odpowiada jedynie za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Brak prawa odstąpienia od umowy:

Prawo odstąpienia od umowy zawartej w poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość nie przysługuje Kupującemu (konsumentowi) w odniesieniu do umów:

1. o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
2. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
3. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
4. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

5. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
6. o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
7. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Reklamacje

Informujemy, że jeżeli Kupujący ma zastrzeżenia, co do zakupionego towaru, może skorzystać z uprawnień, które wynikają z rękojmi lub gwarancji.

Produkty posiadają gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy, obowiązującą na terenie Polski. Każdorazowo warunki realizacji gwarancji są określone w druku gwarancji wystawionej przez gwaranta. Zazwyczaj okres gwarancji wynosi 12 miesięcy, a wszelkie ewentualne odstępstwa (wydłużenia okresu gwarancyjnego) od tej reguły są wyraźnie zaznaczone w opisie produktu.

W każdym przypadku wszystkie produkty objęte są 12 miesięczną rękojmią sprzedawcy (sklepu ati.sklep.pl) na warunkach wynikających z kodeksu cywilnego.

Po otrzymaniu przesyłki zaleca się, aby klient dokładnie sprawdził paczkę i otrzymany sprzęt i o ewentualnych usterkach niezwłocznie poinformował sprzedawcę. Jeżeli towar był w momencie jego odebrania uszkodzony warto w obecności kuriera spisać protokół szkody (aby ułatwić proces reklamacji) i uszkodzony towar wysłać niezwłocznie do Sprzedawcy lub nie odbierać przesyłki.

Jeżeli zakupiony produkt zawiera wady, reklamacje należy składać na adres sklepu ATI Garden Aneta Kolasa ul. Karmelkowa 66 52-319 Wrocław.

Składając reklamację należy dostarczyć do Sprzedawcy reklamowany produkt wraz z dowodem zakupu i wypełnionym zgłoszeniem reklamacyjnym, dostępnym na naszej stronie internetowej.

Sprzęt prosimy przysyłać kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego sprzętu, lub które mogą być jedną z przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu.

Sprzedawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji.

W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta Sprzedawca naprawi lub wymieni reklamowany towar na nowy, pełnowartościowy lub zwróci wartość kupionego towaru.

W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia sprzętu z winy użytkownika, wszelkie koszty wyżej wymienionych procedur pokrywa klient.

Rękojmia

Ponosimy odpowiedzialność z tytułu rękojmi na zasadach, które określa kodeks cywilny. Jeśli chcą Państwo dokonać zgłoszenia z tytułu rękojmi prosimy o wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego i przesłanie do nas wraz z reklamowanym towarem na adres ATI Garden Aneta Kolasa ul. Karmelkowa 66 52-319 Wrocław lub drogą mailową na adres sklep@ati-garden.pl.

W zgłoszeniu prosimy, aby określili Państwo, czego się domagacie oraz dokładnie opisali na czym polega wada.

Do Państwa żądań ustosunkujemy się w terminie do 14 dni roboczych i poinformujemy Państwa, czy je uznaliśmy, czy nie.

W przypadku, gdy uznamy Państwa roszczenia przystąpimy do działań mających na celu usunięcie wady w sposób, który Państwo określili.

W przypadku, gdy nie uznamy Państwa żądań, przysługuje Państwu prawo skierowania sprawy do sądu lub skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz roszczeń np. możliwość skorzystania z mediacji Wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej.

Gwarancja

Gwarancja zazwyczaj jest udzielana przez producenta lub dystrybutora danego towaru. W takim przypadku odpowiedzialność wobec konsumenta ponosi udzielający gwarancji (gwarant).

Jeżeli chcą Państwo skorzystać z uprawnień wynikających z udzielonej gwarancji, powinni Państwo zwrócić się bezpośrednio do gwaranta. Jednak chcąc ułatwić Państwu proces skorzystania z uprawnień gwarancyjnych, oferujemy możliwość pośredniczenia między Państwem, a gwarantem.

W związku z powyższym, w przypadku towarów zakupionych na e-ati.sklep.pl objętych gwarancją, możecie się zwrócić Państwo bezpośrednio do nas. Możecie Państwo skorzystać z formularza, który znajduje się na naszej stronie, proszę jednak pamiętać, aby zaznaczyć, że chcecie Państwo skorzystać z uprawnień wynikających z gwarancji.

Jeżeli wybiorą Państwa tą możliwość, zobowiązujemy się do przekazania towaru gwarantowi w terminie do 3 dni roboczych od dnia, w którym otrzymaliśmy od Państwa reklamowany towar. Towar należy przesłać na adres ATI Garden Aneta Kolasa ul. Karmelkowa 66 52-319 Wrocław.

Rozpatrywanie Państwa roszczeń w ramach gwarancji, będzie odbywać się na zasadach, które określa treść udzielonej gwarancji. Gdy otrzymamy reklamowany towar od gwaranta i zostaną nam przekazane informacje o podjętych działaniach, zostaną Państwo o tym niezwłocznie poinformowani. Prześlemy również odebrany od gwaranta towar na adres wskazany przez Państwa lub będą mogli go Państwo odebrać osobiście.

Możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz dostęp do tych procedur

Nie wyrażamy zgody na pozasądowe rozstrzygnięcie sporów.