REKLAMACJE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Kogo dotyczą te zasady?

Konsumenci oraz jednoosobowe firmy (na prawach konsumenta): Macie pełne prawo do reklamacji (rękojmi) na zasadach opisanych poniżej.

Pozostali przedsiębiorcy i hurtownicy: Odpowiedzialność z tytułu rękojmi jest całkowicie wyłączona. Nasza odpowiedzialność za ewentualne szkody ogranicza się wyłącznie do wartości zakupionego towaru.

Kiedy towar jest wadliwy?

Odpowiadamy za wady fizyczne i prawne towaru, które istniały w chwili jego wydania. Towar jest wadliwy w szczególności, gdy:

Nie działa tak, jak powinien lub nie nadaje się do celu, do którego jest przeznaczony.

Nie ma cech, o których informowaliśmy na stronie.

Został doręczony w stanie niekompletnym (brakuje części).

Jest własnością osoby trzeciej (wada prawna).

Ważne: Nie odpowiadamy za wady, o których wiedziałeś w momencie zakupu.

Twoje prawa przy reklamacji

Jeśli produkt ma wadę, możesz żądać jednego z czterech rozwiązań:

1. **Wymiana towaru** na nowy.
2. **Naprawa** wadliwego produktu.
3. **Obniżenie ceny** (musisz wskazać kwotę obniżenia).
4. **Zwrot pieniędzy** (odstąpienie od umowy) – tylko jeśli wada jest istotna.

Uwaga: Zamiast zwrotu pieniędzy lub obniżenia ceny możemy najpierw zaproponować szybką naprawę lub wymianę, o ile nie stworzy to dla Ciebie nadmiernych problemów.

Ile trwa odpowiedzialność?

Nowy towar: Odpowiadamy za wady przez **2 lata** od dnia wydania paczki. Jeśli wada wyjdzie na jaw w ciągu pierwszego roku, uznaje się, że istniała już w momencie zakupu.

Używany towar: Odpowiadamy za wady przez **1 rok**.

PROCEDURA ZGŁASZANIA REKLAMACJI

Jak złożyć reklamację?

Konsumenci i firmy na prawach konsumenta: Możecie zgłosić reklamację w dowolny sposób (np. mailowo lub listownie).

Zwykli przedsiębiorcy: Reklamację należy złożyć wyłącznie pisemnie na nasz adres.

Dane do kontaktu:
Adres: SPOXS.PL, Struża-Kolonia 213a, 21-044 Trawniki

E-mail: biuro@spoxs.pl

Co powinno zawierać zgłoszenie?

Opisz dokładnie, na czym polega problem, napisz, czego żądasz oraz (jeśli to możliwe) dołącz zdjęcia uszkodzenia.
Wskazówka dotycząca paczek: Jeśli zauważysz, że karton jest uszkodzony lub rozerwany, zgłoś to najlepiej w ciągu 7 dni od odbioru. Ułatwi nam to odzyskanie kosztów od kuriera.

Czas rozpatrzenia reklamacji

Konsumenci i firmy na prawach konsumenta: Odpowiemy na Twoje zgłoszenie w ciągu **14 dni**. Jeśli nie zrobimy tego w tym terminie, oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację za uzasadnioną.

Pozostali przedsiębiorcy: Reklamację rozpatrujemy w ciągu **30 dni**.

Odesłanie wadliwego towaru

Gdy reklamujesz produkt, musisz nam go dostarczyć na nasz adres (Struża-Kolonia 213a, 21-044 Trawniki). Jeśli jesteś konsumentem, wysyłka odbywa się na nasz koszt.

Polubowne rozwiązywanie sporów

Jeśli nie dojdziemy do porozumienia, jako konsument możesz skorzystać z darmowej pomocy prawnej i pozasądowych metod rozwiązywania sporów. Możesz zwrócić się do:

- Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów.
- Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.
- Aktualnej listy instytucji zajmujących się sporami konsumenckimi w UE (dostępnej na stronach Komisji Europejskiej).