REGULAMIN REKLAMACJI I GWARANCJI

1. Niniejszy Regulamin jest załącznikiem do Regulaminu Sklepu dostępnego na stronie www.tvprodukt.pl oraz w siedzibie Sklepu. Definicje pojęć użytych w niniejszym Regulaminie ujęte zostały w Regulaminie Sklepu, w szczególności:
   A. Sklep – sklep wysyłkowy prowadzony przez firmę TV PRODUCTS Sp. z o.o., ul. Parkowa 12, 43-365 Wilkowice, adres email: sklep@tvproducts.pl, sprzedający rzeczy drogą wysyłkową za pośrednictwem telefonów, poczty oraz Internetu.
   B. Klient (Konsument) – osoba fizyczna lub osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

2. Firma TV PRODUCTS Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Parkowej 12, 43-365 Wilkowice, nazywana dalej Gwarantem, udziela dobrowolnej gwarancji na wszystkie sprzedawane przez siebie rzeczy w obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w okresie 1 (jednego) roku od daty ich odebrania przez Klienta.
Udzielona gwarancja nie ogranicza, nie zawiesza ani nie wyłącza uprawnień Klienta wynikających z ustawowej odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową, obowiązującej przez 2 lata od wydania rzeczy.

3. Gwarant oświadcza, że odpowiada za jakość dostarczanych rzeczy i dokłada wszelkich starań, by dostarczane rzeczy były wolne od wad. W przypadku, gdy mimo tego, rzecz zakupiona przez Klienta posiada wadę fizyczną, powodującą niemożność użytkowania rzeczy zgodnie z jej przeznaczeniem, lub została wydana Klientowi w stanie niekompletnym, Klientowi przysługuje prawo do reklamowania w/w rzeczy.

4. W ramach reklamacji złożonej na podstawie udzielonej Gwarancji lub w związku z niezgodnością towaru z umową Klient może zażądać od Gwaranta:
   A. Nieodpłatnej naprawy rzeczy,
   B. Wymiany rzeczy na nową, lub jeśli powyższe jest niemożliwe lub nadmiernie uciążliwe:
   C. Obniżenia ceny rzeczy,
   D. Odstąpienia od umowy (wyłącznie, jeśli wada jest istotna).

5. Po otrzymaniu żądania od Klienta Gwarant zobowiązuje się ustosunkować w ciągu 14 dni od otrzymania rzeczy od Klienta do żądania. Brak odpowiedzi Gwaranta w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji za zasadną.

6. Gwarant może odmówić spełnienia żądania Klienta, mając na uwadze techniczne możliwości jego wykonania, jak i koszty jakie niesie za sobą roszczenie. W tej sytuacji Klient może zmienić żądanie na inne zgodnie z podpunktem 4.

7. W przypadku żądania obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy Gwarant może nie uznać tych żądań i w zamian zaproponować Klientowi naprawę lub wymianę rzeczy.

8. Wykonanie uprawnień z tytułu gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Gwaranta z tytułu niezgodności towaru z umową. Podczas korzystania z uprawnień gwarancyjnych bieg terminu na wykonanie uprawnień z tytułu niezgodności z umową zostaje zawieszony – od dnia zawiadomienia Gwaranta o wadzie do dnia doręczenia Klientowi rzeczy po wykonaniu obowiązków gwarancyjnych lub odmowy ich wykonania.

9. **<u>Klient aby reklamować zakupione przez siebie rzeczy jest zobowiązany postępować zgodnie z poniższymi zasadami:</u>**
   A. W celu reklamowania rzeczy można skontaktować się z Gwarantem pod numerem 33 471 17 33 w godzinach przyjmowania zgłoszeń reklamacyjnych tj. od 10 do 16, od poniedziałku do piątku, drogą pocztową lub mailowo na adres serwis@tvproducts.pl
   B. Podczas kontaktu z Gwarantem zostanie ustalony sposób wysyłki reklamowanej rzeczy do Gwaranta. Dostępne są następujące sposoby wysyłki rzeczy do Gwaranta (zależne od rodzaju i wagi towaru oraz od możliwości Klienta):
      a. Wysyłka Pocztą Polską poprzez usługę eZwrot
      b. Odbiór przesyłki od Klienta przez firmą kurierską (wyłącznie na zlecenie Gwaranta),
   C. Jeśli podczas rozmowy Klienta z Gwarantem zostanie wybrany eZwrot jako sposób wysyłki reklamowanej rzeczy wówczas, aby nadać paczkę należy:
      a. Zabezpieczyć i zapakować reklamowane rzeczy dołączając do paczki wypełniony Formularz Reklamacyjny oraz - w przypadku odstąpienia od umowy - paragon fiskalny, jeśli został wystawiony.
      b. Wejść na stronę https://www.pocztex.pl/ezwroty
      c. Podać nazwę sklepu: **TVPRODUCTS**
      d. Wypełnić formularz podając swoje dane adresowe.
      e. Wydrukować i nanieść na paczkę wygenerowaną przez system etykietę adresową.
      f. Nadać paczkę w wybranym przez siebie urzędzie pocztowym.
   D. Jeśli podczas rozmowy Klienta z Gwarantem zostanie wybrana firma kurierska jako sposób wysyłki reklamowanej rzeczy wówczas należy: :
      a. Zabezpieczyć i zapakować reklamowane rzeczy dołączając do paczki wypełniony Formularz Reklamacyjny oraz - w przypadku odstąpienia od umowy - paragon fiskalny, jeśli został wystawiony.
      b. Oddać paczkę kurierowi w terminie ustalonym podczas rozmowy z Gwarantem.

10. Dostawa reklamowanej rzeczy do Gwaranta, jak i jej zwrot po naprawie odbywa się na koszt Gwaranta i wyłącznie na zasadach omówionych w punkcie 9. niniejszego Regulaminu. Gwarant nie przyjmuje przesyłek nadanych za pobraniem oraz na koszt Gwaranta. Gdy Klient poniesie koszty nadania przesyłki we własnym zakresie – zostaną one zwrócone po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.i przedstawieniu dowodu ich poniesienia.

11. Gwarancją nie są objęte wady towarów powstałe na skutek niewłaściwej instalacji, obsługi lub użytkowania, które stoi w sprzeczności z instrukcją obsługi.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

……..……
Imię i nazwisko Klienta

……..……
Adres
……..……

……..……

TV PRODUCTS Sp. z o. o.
Parkowa 12
43-365 Wilkowice
sklep@tvproducts.pl

Numer dowodu zakupu ……

Niniejszym zawiadamiam, że zakupiona przeze mnie w dniu……..……. rzecz o nazwie ……jest wadliwa.

Wada polega na: ……
……..……
……..……

Powyższa wada została stwierdzona w dniu…….

Z uwagi na powyższe żądam (prosimy zaznaczyć znakiem **X** wybraną opcję):

☐ nieodpłatnej naprawy rzeczy*

☐ wymiany rzeczy na nową*

☐ obniżenia ceny rzeczy o kwotę …… (słownie: ……..)*

☐ odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny rzeczy (Przy wyborze tej opcji należy załączyć wypełniony **FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY, PROTOKÓŁ ZWROTU RZECZY**)*

W przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany proszę dokonać zwrotu pieniędzy: (prosimy zaznaczyć znakiem X wybraną formę zwrotu poniesionych kosztów):

☐ Na konto o numerze*:

☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐ ☐☐☐☐

☐ Przekazem pocztowym na mój adres*.

* Prosimy zaznaczyć wybraną opcję znakiem X

Dnia…… Podpis ……

Uwaga! *Niniejszy formularz każdorazowo należy dołączyć do reklamowanej rzeczy. Aby odesłać rzecz do Gwaranta należy postępować zgodnie* **z punktem 9** *dołączonego Regulaminu.*

ADNOTACJE SERWISU: