

Procedura reklamacji

W przypadku stwierdzenia, że Produkt będący przedmiotem umowy sprzedaży nie jest zgodny z umową, zgłoszenie reklamacyjne prosimy przesłać:

- drogą pocztową na adres: Firma Handlowa „BAT” sp. z o.o., ul. Mirachowska 31, 83-340 Sierakowice
- bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: zwroty@bat.pl

Prosimy o załączenie do zgłoszenia reklamacyjnego **dowodu zakupu**, a także wskazanie w treści zgłoszenia **numeru faktury** lub **paragonu** dokumentującego sprzedaż Produktu, którego dotyczy reklamacja.

W zgłoszeniu reklamacyjnym należy opisać na czym polega niezgodność towaru z umową, kiedy się ujawniła, oraz dodatkowo, jeśli towar niezgodny z umową nie jest przysłany do Firmy Handlowej „BAT” jednocześnie ze zgłoszeniem reklamacyjnym, prosimy o **przesłanie, jeśli to możliwe - zdjęć obrazujących niezgodność towaru z umową**, celem umożliwienia Firmie Handlowej „BAT” oceny zasadności zgłoszenia reklamacyjnego. Przesłanie zdjęć obrazujących niezgodność towaru jest dobrowolne i nie stanowi warunku rozpoznania reklamacji.

Czas Rozpatrywania Reklamacji

Zgłoszenia reklamacyjne są rozpatrywane w terminie **do 14 dni** od otrzymania zgłoszenia reklamacji przez Kupującego.

Przebieg postępowania reklamacyjnego

Firma Handlowa „BAT” dokłada starań do tego, aby postępowania reklamacyjne były zakończone w sposób satysfakcjonujący dla Kupującego.

Informujemy, że zgodnie z obowiązującymi przepisami, w razie braku zgodności towaru z umową Konsumentowi/Osobie do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta przysługują uprawnienia określone w rozdziale 5A (art. 43 a i nast.) ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. Zmian.). Do umów zobowiązujących do przeniesienia własności towaru na Konsumenta/Osobę do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta, w szczególności umów sprzedaży, umów dostawy oraz umów o dzieło będące towarem, nie stosuje się przepisów księgi trzeciej tytułu XI działu II ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610 z późn. zm.). W wypadku, gdy kupującym jest Przedsiębiorca niestanowiący Osoby do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta, w wypadku wadliwości towaru zastosowanie znajdują przepisy o rękojmi uregulowane w Kodeksie cywilnym. Kupujący będący Konsumentem lub Osobą do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta może domagać się następujących, podstawowych rozstrzygnięć w postępowaniu reklamacyjnym:



1. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument/Osoba do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta może żądać jego naprawy lub wymiany.
2. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument/ta Osoba żąda naprawy, gdy Konsument/ta Osoba żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta/tę Osobę jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
3. Przy ocenie nadmierności kosztów dla Sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności towaru z umową, wartość towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta/Osoby do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia towaru do zgodności z umową.
4. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której Sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta/Osobę do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta o braku zgodności z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta/tej Osoby, uwzględniając specyfikę towaru oraz cel, w jakim Konsument/ta Osoba go nabyła. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca.
5. Konsument/Osoba do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta udostępnia przedsiębiorcy towar podlegający naprawie lub wymianie. Sprzedawca odbiera od Konsumenta/tej Osoby towar na swój koszt.
6. Jeżeli towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności towaru z umową, Sprzedawca demontuje towar oraz montuje go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zleca wykonanie tych czynności na swój koszt.
7. Konsument/Osoba do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta nie jest zobowiązana do zapłaty za zwykłe korzystanie z towaru, który następnie został wymieniony.
8. Jeżeli towar jest niezgodny z umową, Konsument/Osoba do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową,
 - b) Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową,
 - c) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową,



d) brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony wyżej określonych,

e) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta/Osoby do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta

9. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości towaru zgodnego z umową.

10. Sprzedawca zwraca Konsumentowi/Osobie do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, **nie później niż w terminie 14 dni** od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta/ tej Osoby o obniżeniu ceny.

