

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: e-sklep@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 wypadku, gdy kupującym jest Przedsiębiorca nie stanowiący Osoby do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta, w wypadku wadliwości towaru zastosowanie znajdują przepisy o rękojmi uregulowanie 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, lub Sprzedawca może dokonać 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:

- 1) Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową,
- 2) Sprzedawca nie doprowadził towaru do zgodności z umową,
- 3) brak zgodności towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić towar do zgodności z umową,
- 4) 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,
- 5) 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

2. 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.

3. 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.

4. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową jest istotny.

5. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych towarów dostarczonych na podstawie umowy Konsument/ Osoba do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Konsumenta/ tę Osobę wraz z towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument/ta Osoba zgodziła się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

Odstąpienie od umowy i zwrot towaru

Kupujący będący Konsumentem/ Osobą do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta może odstąpić od umowy sprzedaży towaru zawartej za pośrednictwem Sklepu Internetowego bez podawania przyczyn, składając stosowne Oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni licząc od dnia wydania towaru Kupującemu/tej Osobie.

Do zachowania terminu 14 dni do złożenia Oświadczenia o odstąpieniu od umowy wystarczy wysłanie tego Oświadczenia w tym terminie:

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

Oświadczenie może zostać złożone na formularzu, który można pobrać tutaj, jednak użycie formularza nie jest obligatoryjne.

Prosimy o dołączenie do Oświadczenia dowodu zakupu.

Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje min. w przypadku świadczeń o właściwościach określonych przez Kupującego w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą, w szczególności towarów przygotowanych na specjalne zamówienie Kupującego. Pozostałe wyłączenia możliwości odstąpienia od umowy zostały wyartykułowane w treści Regulaminu Sklepu Internetowego www.bat.pl, rozdział XII. W związku z odstąpieniem od umowy Kupujący/ Osoba do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta ma obowiązek zwrócić towar Firmie Handlowej „BAT” lub przekazać go osobie upoważnionej przez Sprzedawcę do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Sprzedawca zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie towaru przed jego upływem.

Bezpośrednie koszty zwrotu towaru pokrywa Kupujący. Firma Handlowa „BAT” sp. z o.o. nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem. Jeżeli jednak umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a rzecz dostarczono Kupującemu do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, Sprzedawca jest zobowiązany do odebrania rzeczy na swój koszt, gdy ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą.

Za zmniejszenie wartości Produktu będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Produktu, odpowiedzialność ponosi Konsument/ Osoba do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta, chyba że Sprzedawca nie poinformował Konsumenta/tej Osoby o prawie odstąpienia od umowy zgodnie z wymaganiami art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 o prawach konsumenta.

Firma Handlowa „BAT” sp. z o.o. jest zobowiązana do zwrotu świadczenia pieniężnego otrzymanego w zamian za towar niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania zwracanego towaru. Zwrot świadczenia pieniężnego nastąpi na rachunek bankowy wskazany przez Kupującego w piśmie zawierającym Oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Wskazanie w tym Oświadczeniu numeru rachunku bankowego przez Kupującego jest równoznaczne z wyrażeniem przez Kupującego zgody na inny sposób zwrotu świadczenia niż sposób zapłaty użyty przez Kupującego (o ile zapłata za towar nie została dokonana z tego samego rachunku bankowego co wskazany w Oświadczeniu).

Firma Handlowa „BAT” sp. z o.o. może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania Produktu lub dostarczenia przez Konsumenta/ Osobę do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej, jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Produkt od Konsumenta/ tej Osoby.

W przypadku nie wskazania przez Kupującego rachunku bankowego w Oświadczeniu o odstąpieniu od umowy, zwrot świadczenia pieniężnego nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Kupujący przy zapłacie za towar.

W przypadku płatności za towar dokonanej z pominięciem rachunku bankowego Kupującego / Osoby do jakiej stosuje się przepisy dot. Konsumenta, np. płatność "za pobraniem", podanie numeru rachunku bankowego bądź podanie przez Kupującego/ tę Osobę innej formy zwrotu środków jest niezbędne do dokonania ich zwrotu. W takim wypadku zwrot świadczenia pieniężnego otrzymanego w zamian za towar nastąpi w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Kupującego/ tej Osoby danych rachunku bankowego na jaki ma zostać ten zwrot dokonany lub wskazania innego sposobu zwrotu.