

Procedura reklamacyjna sklepu internetowego WITTCHEN

Sprzedającym jest :

WITTCHEN S.A. ul Gdańska 60, 05-152 Palmiry, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000352760, NIP 951-10-22-154, REGON 011664266.

Kontakt : E-mail: esklep@wittchen.com, tel. (22) 266 88 00, fax: (22) 22 266 84 18, strona internetowa: www.wittchen.com

Reklamacji podlegają wady polegające na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, gdy :

1. Produkt nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
2. Produkt nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
3. Produkt nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
4. Produkt wydany kupującemu jest w stanie niezupełnym.

W przypadku sprzedaży produktów w Sklepie internetowym WITTCHEN :

do dnia 24/12/2014 reklamacje są rozpatrywane zgodnie z Dz. U Nr 141 poz. 1176 (Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego – Ustawa z dn. 27/07/2002 r.)

Reklamacje można składać z tytułu :

- niezgodności towaru z umową (sprzedaż konsumencka) do 2 lat od wydania produktu

- gwarancji – zgodnie z warunkami gwarancji
- rękojmi (sprzedaż między podmiotami gospodarczymi) – 1 rok rękojmi

od 25/12/2014 reklamacje są rozpatrywane zgodnie z Dz. U 2014 poz. 827 (Ustawa z dnia 30/05/2014 o prawach konsumenta)

Reklamacje można składać z tytułu :

- rękojmi za wady do 2 lat od wydania produktu
- gwarancji (o ile takie oświadczenie zostało wydane przez gwaranta) – zgodnie z warunkami gwarancji

1. W celu złożenia produktu do reklamacji, Konsument zobowiązany jest do przedstawienia dowodu zakupu (paragon, faktura, potwierdzenie dokonania płatności kartą, wyciąg z karty płatniczej lub inny dokumentu potwierdzający miejsce, dane sprzedawcy i datę zakupu).

2. Zgłoszenie reklamacyjne Konsument może złożyć wraz z towarem i dowodem zakupu:

- w najbliższym sklepie (Salonie/Outlecie) firmowym WITTCHEN (adresy sklepów dostępne na stronie internetowej www.wittchen.com);
- w formie krótkiego opisu uszkodzeń wraz z roszczeniem i zwrotnymi danymi teleadresowymi na adres (zalecany formularz zgłoszenia reklamacyjnego dostępny jest w każdym miejscu prowadzenia działalności przez Sprzedającego, a także w zakładce „Reklamacje” na stronie internetowej www.wittchen.com);

Centrum Logistyczne WITTCHEN
Departament Jakości
Palmiry, Ul. Gdańska 60
05-152 Czosnów
e-mail : reklamacje@wittchen.com

1. Zgłoszenia reklamacyjne składa się za pomocą formularza dostępnego pod adresem: <https://www.wittchen.com/pl-PL/nowa-reklamacja>. Konsument w celu złożenia reklamacji jest zobowiązany do złożenia

oświadczenia woli, w którym zawarte są podstawowe informacje odnośnie stwierdzonych wad produktu i dane umożliwiające dokonanie kontaktu z Klientem. Następnie należy oczekiwać na kontakt od kuriera, który odbierze przedmiotową reklamację (reklamowany towar) w terminie 2 dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia.

Formularz reklamacji

2. Konsument otrzymuje kopię zgłoszenia reklamacyjnego w formie PDF na podany adres e-mail.
3. Formą powiadomienia Klienta o sposobie ustosunkowania się do żądań są:
 - o wiadomość SMS lub
 - o wiadomość e-mail lub
 - o w formie papierowej za pośrednictwem Poczty Polskiej (przesyłka rejestrowana)
4. O sposobie ustosunkowania się do żądań określonych z zgłoszeniu reklamacyjnym Klient zostanie poinformowany niezwłocznie, jednakże nie później niż w terminie 14 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia.
5. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Klienta, Klient może zwrócić się do Sprzedającego o ponowne rozpatrzenie reklamacji.

Kiełpin, k/ Warszawy 15/12/2014 r.