



Prokonsumencki znaczy zaufany
Dbamy o Twoje prawa. Kupujesz bezpieczniej.

REKLAMACJE

Jak złożyć reklamację

Wszystkie reklamacje dotyczące produktów lub sklepu internetowego możesz złożyć:

- **pisemnie** na adres: ul. Ogrodowa 28, 62-561 Ślesin;
- **w formie elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej** na adres: bok@hevea.pl
- **w razie wątpliwości możesz zadzwonić do nas – 730 330 730, 730 230 730**

Przesłanie lub zwrot produktu w ramach reklamacji może nastąpić na adres: ul. Ogrodowa 28, 62-561 Ślesin

Co napisać w reklamacji

Zaleca się podanie w opisie reklamacji:

- (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości lub braku zgodności z umową;
- (2) żądania sposobu doprowadzenia do zgodności z umową lub oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy lub innego roszczenia; oraz
- (3) danych kontaktowych składającego reklamację – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji.

Wymogi podane powyżej mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji. W razie zmiany podanych danych kontaktowych przez składającego reklamację w trakcie rozpatrywania reklamacji zobowiązany jest on do powiadomienia o tym Sprzedawcy.

Do reklamacji mogą zostać załączone przez składającego reklamację dowody (np. **zdjęcia, dokumenty lub produkt**) związane z przedmiotem reklamacji.

Możemy także zwrócić się do składającego reklamację z prośbą o podanie dodatkowych informacji lub przesłanie dowodów (np. zdjęcia), jeżeli ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez nas.

Kiedy otrzymasz odpowiedź na reklamację

Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania.

Gdzie znajdziesz regulacje prawne dotyczące reklamacji

Podstawa i zakres odpowiedzialności za zgodność produktu z umową są określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności w Kodeksie Cywilnym, Ustawie o Prawach Konsumenta oraz ustawie o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

Mamy dwa rodzaje odpowiedzialności za zgodność produktu z umową:

- **ustawową Sprzedawcy** – jest to odpowiedzialność wynikająca z przepisów prawa, poniżej znajdziesz szczegółowe informacje, gdzie jest ona uregulowana, tej odpowiedzialności nie można wyłączyć w przypadku konsumentów;
- **umowną (np. gwarancja udzielana przez gwaranta)** – jest to odpowiedzialność dodatkowa, ma zastosowanie w przypadku, gdy dany produkt jest objęty np. gwarancją. **Gwarancja może być udzielona przez inny podmiot niż Sprzedawca** (np. przez producenta). Szczegółowe regulacje dotyczące odpowiedzialności na podstawie gwarancji znajdziesz **w karcie gwarancyjnej** lub w innym miejscu dotyczącym udzielenia gwarancji;

Poniżej znajdziesz szczegółowe regulacje dotyczące odpowiedzialności Sprzedawcy na podstawie przepisów prawa - w zależności od rodzaju produktu (rzecz ruchoma, treść lub usługa cyfrowa) oraz w zależności od daty zawarcia umowy (do 2022 r., czy od 2023 r.):

<p>Postanowienia dotyczące reklamacji produktu – rzeczy ruchomej – zakupionego przez Klienta na podstawie umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą do dnia 31. grudnia 2022 r. określają przepisy Kodeksu Cywilnego w brzmieniu obowiązującym do dnia 31. grudnia 2022 r., w szczególności art. 556-576 Kodeksu Cywilnego. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem Klienta, jeżeli sprzedany produkt ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Sprzedawca obowiązany jest dostarczyć Klientowi produkt bez wad.</p>	<p>Postanowienia dotyczące reklamacji produktu – rzeczy ruchomej (w tym rzeczy ruchomej z elementami cyfrowymi), z wyłączeniem jednak rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43a - 43g Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie braku zgodności produktu z umową</p>	<p>Postanowienia dotyczące reklamacji produktu – treści lub usługi cyfrowej lub rzeczy ruchomej, która służy wyłącznie jako nośnik treści cyfrowej – zakupionego przez Klienta na podstawie umowy sprzedaży zawartej ze Sprzedawcą od dnia 1. stycznia 2023 r. lub przed tym dniem, jeżeli dostarczanie takiego produktu miało nastąpić lub nastąpiło po tym dniu określają przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta w brzmieniu obowiązującym od dnia 1. stycznia 2023 r., w szczególności art. 43h – 43q Ustawy o Prawach Konsumenta. Przepisy te określają w szczególności podstawę i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy względem konsumenta, w razie</p>
--	---	---

