

РЕКЛАМАЦИОННА ПРОЦЕДУРА

TWT GROUP ДРУЖЕСТВО С ОГРАНИЧЕНА ОТГОВОРНОСТ (адрес на седалището и адрес за кореспонденция: ул. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa), вписано в Регистъра на търговците на Националния съдебен регистър под номер KRS 0001013146, (регистърен съд, в който се съхранява документацията на дружеството: Районен съд за столичен град Варшава във Варшава, XII Стопански отдел на Националния съдебен регистър) ЕИК № 7011124910, REGON № 524195794, (наричано по-долу: „Продавач“), е задължен да Ви достави стока в съответствие със сключения с Вас договор за продажба по смисъла на чл. 43b ал. 1 и 2 от Закона от 30 май 2014 г. (обн. Dz.U.2020.287, с изм.) за правата на потребителите (наричан по-долу „Закон“). В случай на установяване на липса на съответствие с договора имате право да подадете reklamacja до Продавача.

За да се запознаете подробно с правата си, Ви препоръчваме да прочетете текста по-долу, Закона за правата на потребителите и общите условия на продажба на Продавача, достъпни на интернет страницата, която сте посетили.

1. Отговорност на Продавача

Продавачът носи отговорност за липса на съответствие на стоката с договора, съществуваща в момента на нейното доставяне и проявила се в рамките на две години от този момент, освен ако:

- а. срокът на годност на стоката за употреба, определен от Продавача, неговите правни предшественици или лица, действащи от тяхно име, е по-дълъг;
- б. Договорът се отнася до аутлет стока, където Купувачът изрично е изразил съгласие за закупуване на аутлет стока.

2. Вашите права

Ако продадената стока действително не е в съответствие с договора, имате право на нейното поправяне или подмяна (т.е. привеждане на стоката в съответствие с договора). Ако поправката и подмяната са невъзможни или биха изисквали непропорционални разходи за Продавача, той може да откаже привеждане на стоката в съответствие с договора.

Можете също така да направите изявление за намаляване на цената или отказ от договора, в ситуация, когато:

- 1) Продавачът е отказал да приведе стоката в съответствие с договора;
- 2) Продавачът не е привел стоката в съответствие с договора;
- 3) липсата на съответствие на стоката с договора продължава да съществува, въпреки че Продавачът е опитал да приведе стоката в съответствие с договора;
- 4) липсата на съответствие на стоката с договора е толкова съществена, че оправдава намаляване на цената или отказ от договора без предварително използване на средства за защита

- 5) от изявлението на Продавача или обстоятелствата ясно следва, че няма да приведе стоката в съответствие с договора в разумен срок или без непропорционални за Вас неудобства

3. Форма на подаване на рекламация

Рекламацията може да бъде подадена:

- а) писмено на адреса на седалището на Продавача, посочен по-горе - за тази цел препоръчваме да разпечатате и попълните рекламационния формуляр, достъпен на нашата интернет страница и след това да го изпратите заедно с продукта на адреса на седалището на Продавача.
- б) по имейл на електронен адрес: info@twt-group.pl – за тази цел препоръчваме да разпечатате и попълните рекламационния формуляр, достъпен на нашата интернет страница и да изпратите негова снимка на Продавача на посочения имейл адрес, и след това незабавно да изпратите рекламирания продукт на адреса на седалището на Продавача.

4. Подаване на рекламация – формални изисквания.

В описанието на подадената рекламация следва да посочите данни, т.е.:

- а. **Вашите данни:** Име и фамилия, телефонен номер, имейл адрес, адрес на пребиваване. В случай на промяна на посочените данни за контакт по време на разглеждането на рекламацията уведомете за това Продавача.
- б. **Данни за поръчката:** Номер на поръчката, дата на покупката, наименование на продукта или продуктите.
- в. **Доказателство за покупка:** Това може да бъде напр. извлечение от сметка, товарителница.
- г. **Описание на проблема:** Подробно описание на несъответствието на стоката с договора, дата на установяване на несъответствието.
- д. **Вашето искане:** Можете да поискате от Продавача поправка или подмяна на продукта. Можете също така да поискате намаляване на неговата цена или одстъпление от договора при условията, описани в точка 2 - вижте точка 2 по-горе.

5. Разглеждане на рекламацията

Срок за разглеждане: Отговор на Вашата рекламация ще получите в срок от 14 дни от нейното доставяне до Продавача.

Проверка: Продавачът може да Ви поиска допълнителна информация или доказателства относно подадената рекламация, включително предоставяне на стоката на Продавача.

Решение след разглеждане на рекламацията: Продавачът ще Ви информира за своето решение и за следващите стъпки по имейл или телефонно.

6. Заключителни разпоредби

Промени: Продавачът запазва правото да промени настоящата рекламационна процедура.

Контакт: В случай на въпроси или съмнения относно рекламационната процедура, можете да се свържете с офиса за обслужване на клиенти на Продавача на тел. номер +48 574 736 596, писмено на адреса на седалището на Продавача, посочен по-горе, ъл по имейл на адрес info@twt-group.pl.

Повече информация: С цел подробно запознаване с правата и задълженията си е необходимо да се запознаете с общите условия на интернет страницата, достъпни на нашата интернет страница и Закона за правата на потребителите.