

POSTUPAK REKLAMACIJE

TWT GROUP SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ (društvo s ograničenom odgovornošću), sa sjedištem i adresom za dostavu na ul. Marszałkowska 58, 00-545 Varšava, upisano u Registar poduzetnika Nacionalnog sudskog registra pod brojem KRS 0001013146 (sud u kojem se čuva dokumentacija društva: Općinski sud za glavni grad Varšavu u Varšavi, XII. gospodarski odjel Nacionalnog sudskog registra), OIB 7011124910, REGON 524195794 (dalje u tekstu: „**Prodavatelj**”), dužan je izdati robu u skladu sa sklopljenim ugovorom o prodaji u smislu članka 43b stavaka 1 i 2 Zakona od 30. svibnja 2014. (t.j. Dz.U.2020.287, s izmjenama) o pravima potrošača (dalje u tekstu: „**Zakon**”). U slučaju utvrđivanja nesukladnosti robe s ugovorom, kupac ima pravo podnijeti reklamaciju Prodavatelju.

Kako biste se detaljno upoznali sa svojim pravima, potičemo vas da pročitate tekst u nastavku, odredbe Zakona o pravima potrošača te pravila prodaje Prodavatelja dostupna na internetskoj stranici koju ste posjetili.

1. Odgovornost Prodavatelja

Prodavatelj odgovara za nesukladnost robe s ugovorom koja postoji u trenutku njezine isporuke i koja se pojavi u roku od dvije godine od tog trenutka, osim ako:

- a) ako je rok uporabe robe, koji je odredio Prodavatelj, njegov pravni prethodnik ili osoba koja djeluje u njihovo ime, kraći od dvije godine;
- b) Ugovor se odnosi na outlet robu, gdje je Kupac izričito izrazio suglasnost za kupnju outlet robe.

2. Vaša prava

Ako prodana roba nije u skladu s ugovorom, imate pravo zahtijevati njezin popravak ili zamjenu, odnosno usklađivanje robe s ugovorom. Ako popravak ili zamjena nisu mogući, ili bi za Prodavatelja predstavljali nerazmjerne troškove, Prodavatelj ima pravo odbiti uskladiti robu s ugovorom.

Možete također podnijeti zahtjev za sniženje cijene ili odustati od ugovora u sljedećim slučajevima:

- 1) Prodavatelj je odbio uskladiti robu s ugovorom;
- 2) Prodavatelj nije uskladio robu s ugovorom;
- 3) nesukladnost robe s ugovorom i dalje postoji, unatoč pokušaju Prodavatelja da je otkloni;
- 4) nesukladnost robe s ugovorom toliko je značajna da opravdava sniženje cijene ili odustajanje od ugovora bez prethodnog zahtjeva za popravak ili zamjenu;
- 5) iz izjave Prodavatelja ili okolnosti jasno proizlazi da roba neće biti usklađena s ugovorom u razumnom roku ili bez nerazmjernih neugodnosti za vas.

3. Način podnošenja reklamacije

Reklamacija se može podnijeti na sljedeće načine:

- a) pisanim putem na adresu sjedišta Prodavatelja navedenu gore - u tu svrhu preporučujemo ispisati i ispuniti reklamacijski obrazac dostupan na našoj internetskoj stranici te ga zatim poslati zajedno s proizvodom na adresu sjedišta Prodavatelja.
- b) putem e-pošte na adresu: info@tw-t-group.pl – u tu svrhu preporučujemo ispisati i ispuniti reklamacijski obrazac dostupan na našoj internetskoj stranici i poslati njegovu fotografiju Prodavatelju na navedenu e-mail adresu, te zatim odmah poslati reklamirani proizvod na adresu sjedišta Prodavatelja.

4. Podnošenje reklamacije – formalni zahtjevi.

U opisu podnesene reklamacije trebali biste navesti podatke tj.:

- a) **Vaše podatke:** ime i prezime, broj telefona, e-mail adresa, adresa stanovanja. U slučaju promjene navedenih kontakt podataka tijekom rješavanja reklamacije obavijestite o tome Prodavatelja.
- b) **Podatke o narudžbi:** broj narudžbe, datum kupnje i naziv proizvoda.
- c) **Dokaz o kupnji:** primjerice, kopija računa ili otpremnica.
- d) **Opis problema:** detaljan opis nesukladnosti robe s ugovorom te datum kada je nesukladnost utvrđena.
- e) **Vaš zahtjev:** možete zatražiti od Prodavatelja popravak ili zamjenu proizvoda. Također možete zahtijevati sniženje cijene ili odustajanje od ugovora, sukladno načelima navedenima u točki 2 ovog dokumenta.

5. Rješavanje reklamacije

Rok rješavanja: Odgovor na vašu reklamaciju dobit ćete u roku od 14 dana od dana njezina zaprimanja od strane Prodavatelja.

Provjera: Prodavatelj od vas može zatražiti da dostavite dodatne informacije ili dokaze povezane s podnesenom reklamacijom, uključujući i mogućnost da robu stavite na raspolaganje Prodavatelju radi provjere.

Odluka nakon rješavanja reklamacije: Prodavatelj će vas obavijestiti o svojoj odluci te o daljnjim koracima putem e-maila ili telefonski.

6. Završne odredbe

Izmjene: Prodavatelj zadržava pravo na izmjenu ovog postupka reklamacije.

Kontakt: U slučaju pitanja ili nejasnoća vezanih uz postupak reklamacije, možete kontaktirati službu za korisnike Prodavatelja na broj telefona +48 574 736 596, pisanim putem na adresu sjedišta Prodavatelja navedenu iznad ili putem e-pošte na adresu info@tw-t-group.pl.

Dodatne informacije: Kako biste detaljno upoznali svoja prava i obveze potrebno je upoznati se s pravilima internetske stranice dostupnima na našoj internetskoj stranici te Zakonom o pravima potrošača.