

PROCEDURA REKLAMACYJNA NA STRONĘ

TWT GROUP SPÓŁKĘ Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, adres siedziby i adres do doręczeń: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa, (dalej jako: „**Sprzedawca**”), jest zobowiązana wydać Ci towar zgodny z zawartą z Tobą umową sprzedaży w rozumieniu art. 43b ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. (t.j. Dz.U.2020.287, ze zm.) o prawach konsumenta (dalej jako „**Ustawa**”). W przypadku stwierdzenia braku jego zgodności z umową masz prawo złożyć reklamację do Sprzedawcy.

Aby szczegółowo poznać swoje prawa, zachęcamy do zapoznania się z tekstem poniżej, Ustawą o prawach konsumenta oraz regulaminem sprzedawcy dostępnym na stronie internetowej, którą Pan/Pani odwiedzili.

1. Odpowiedzialność Sprzedawcy

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że:

- a) termin przydatności towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy;
- b) Umowa dotyczy towaru outletowego, gdzie Kupujący wyraźnie wyraził zgodę na nabycie towaru outletowego.

2. Twoje uprawnienia

Jeżeli sprzedany towar rzeczywiście jest niezgodny z umową, masz prawo do jego naprawy lub wymiany (tj. doprowadzenia towaru do zgodności z umową). Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

Możesz też złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, w sytuacji, 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;
- 5) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych dla Ciebie niedogodności.

3. Forma zgłoszenia reklamacji

Reklamacja może zostać złożona:

- a) pisemnie na adres siedziby Sprzedawcy podany wyżej - w tym celu zalecamy wydrukowanie i wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na naszej stronie internetowej, a następnie odesłanie go wraz z produktem na adres siedziby Sprzedawcy.

- b) e-mailem na adres mailowy: info@tw-t-group.pl – w tym celu zalecamy wydrukowanie i wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na naszej stronie internetowej i przesłanie jego zdjęcia do Sprzedawcy na podany adres e-mail, a następnie niezwłoczne przesłanie reklamowanego produktu na adres siedziby Sprzedawcy.

4. Zgłoszenie reklamacji – wymagania formalne.

W opisie zgłoszenia reklamacji powinieneś podać dane tj.:

- a) **Twoje dane:** Imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania. W razie zmiany podanych danych kontaktowych w trakcie rozpatrywania reklamacji powiadom o tym Sprzedawcę.
- b) **Dane zamówienia:** Numer zamówienia, data zakupu, nazwa produktu lub produktów.
- c) **Dowód zakupu:** Może to być np. wyciąg z konta, list przewozowy.
- d) **Opis problemu:** Szczegółowy opis niezgodności towaru z umową, data stwierdzenia niezgodności.
- e) **Twoje żądanie:** Możesz żądać od Sprzedawcy naprawy albo wymiany produktu. Możesz też żądać obniżenia jego ceny albo odstąpienia od umowy na zasadach opisanych w punkcie 2 - patrz punkt 2 powyżej.

5. Rozpatrzenie reklamacji

Termin Rozpatrzenia: Odpowiedź na Twoją reklamację uzyskasz w terminie 14 dni od jej doręczenia do Sprzedawcy.

Weryfikacja: Sprzedawca może Cię poprosić o dodatkowe informacje lub dowody dotyczące zgłoszonej reklamacji, w tym o udostępnienie towaru Sprzedawcy.

Decyzja po rozpatrzeniu reklamacji: Sprzedawca poinformuje Cię o swojej decyzji oraz o dalszych krokach mailowo bądź telefonicznie.

6. Postanowienia końcowe

Zmiany: Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszej procedury reklamacyjnej.

Kontakt: W przypadku pytań lub wątpliwości dotyczących procedury reklamacyjnej, możesz skontaktować się z biurem obsługi klienta Sprzedawcy pod numerem tel. +48 574 736 596, listownie na adres siedziby Sprzedawcy podany wyżej bądź mailowo na adres info@tw-t-group.pl.

Więcej informacji: W celu szczegółowego poznania swoich praw i obowiązków należy zapoznać się z regulaminem strony internetowej dostępnym na naszej stronie internetowej oraz Ustawą o prawach konsumenta.