

POSTOPEK REKLAMACIJE

TWT GROUP DRUŽBO Z OMEJENO ODGOVORNOSTJO (naslov sedeža in naslov za vročanje: ul. Marszałkowska 58, 00-545 Warszawa), vpisano v Register podjetnikov Državnega sodnega registra pod številko KRS 0001013146, (sodni register, v katerem se hrani dokumentacija družbe: Okrožno sodišče za glavno mesto Varšavo v Varšavi, XII Gospodarski oddelek Državnega sodnega registra) davčna številka 7011124910, REGON št. 524195794 (v nadaljevanju: „**Prodajalec**“), vam je dolžan izdati blago v skladu s sklenjeno prodajno pogodbo v smislu čl. 43b odst. 1 in 2 Zakona z dne 30. maja 2014 (t.j. Dz.U.2020.287, z spremembami) o pravicah potrošnikov (v nadaljevanju: „**Zakon**“). V primeru ugotovitve neskladnosti s pogodbo imate pravico vložiti reklamacijo pri Prodajalcu.

Da bi podrobno spoznali svoje pravice, vas spodbujamo, da se seznanite s spodnjim besedilom, Zakonom o pravicah potrošnikov ter s pravili prodaje Prodajalca, dostopnimi na spletni strani, ki ste jo obiskali.

1. Odgovornost Prodajalca

Prodajalec odgovarja za pomanjkanje skladnosti blaga s pogodbo, ki obstaja v trenutku njegove dostave in se razkrije v roku dveh let od tega trenutka, razen če:

- a) je rok uporabnosti blaga, določen s strani Prodajalca, njegovih pravnih predhodnikov ali oseb, ki delujejo v njihovem imenu, daljši;
- b) Pogodba se nanaša na outlet blago, kjer je Kupec izrecno izrazil soglasje za nakup outlet blaga.

2. Vaše pravice

Če prodano blago dejansko ni v skladu s pogodbo, imate pravico do njegove popravila ali zamenjave (tj. uskladitve blaga s pogodbo). Če sta popravilo in zamenjava nemogoča ali bi zahtevala nesorazmerne stroške za Prodajalca, lahko zavrne uskladitev blaga s pogodbo.

Lahko tudi podate izjavo o znižanju cene ali odstopu od pogodbe, v primeru, ko:

- 1) je Prodajalec zavrnil uskladitev blaga s pogodbo;
- 2) Prodajalec ni uskladil blaga s pogodbo;
- 3) neskladnost blaga s pogodbo še vedno obstaja, čeprav je Prodajalec poskušal uskladiti blago s pogodbo;
- 4) je neskladnost blaga s pogodbo tako pomembna, da upravičuje znižanje cene ali odstop od pogodbe brez predhodne uporabe zaščitnih sredstev;
- 5) iz izjave Prodajalca ali okoliščin jasno izhaja, da ne bo uskladil blaga s pogodbo v razumnem roku ali brez nesorazmernih za vas nevšečnosti.

3. Oblika vložitve reklamacije

Reklamacija se lahko vloži:

- a) pisno na naslov sedeža Prodajalca, naveden zgoraj - v ta namen priporočamo natisniti in izpolniti reklamacijski obrazec, dostopen na naši spletni strani, in ga nato poslati skupaj z izdelkom na naslov sedeža Prodajalca.
- b) po e-pošti na e-poštni naslov: info@twt-group.pl – v ta namen priporočamo natisniti in izpolniti reklamacijski obrazec, dostopen na naši spletni strani, in poslati njegovo fotografijo Prodajalcu na navedeni e-poštni naslov ter nato takoj poslati reklamirani izdelek na naslov sedeža Prodajalca.

4. Vložitev reklamacije – formalne zahteve.

V opisu vložene reklamacije morate navesti naslednje podatke:

- a) **Vaše podatke:** Ime in priimek, telefonsko številko, e-poštni naslov, naslov bivališča. V primeru spremembe navedenih kontaktnih podatkov med obravnavo reklamacije o tem obvestite Prodajalca.
- b) **Podatke o naročilu:** Številko naročila, datum nakupa, naziv izdelka ali izdelkov.
- c) **Dokazilo o nakupu:** To je lahko npr. izpisek iz računa, prevoznica.
- d) **Opis težave:** Podroben opis neskladnosti blaga s pogodbo, datum ugotovitve neskladnosti.
- e) **Vaša zahteva:** Od Prodajalca lahko zahteva popravilo ali zamenjavo izdelka. Lahko tudi zahtevate znižanje njegove cene ali odstop od pogodbe po načelih, opisanih v točki 2 - **glejte točko 2 zgoraj.**

5. Obravnava reklamacije

Rok obravnave: Odgovor na vašo reklamacijo boste prejeli v roku 14 dni od njene vročitve Prodajalcu.

Preverjanje: Prodajalec vas lahko zaprosi za dodatne informacije ali dokaze v zvezi z vloženo reklamacijo, vključno s tem, da blago daste na voljo Prodajalcu.

Odločitev po obravnavi reklamacije: Prodajalec vas bo obvestil o svoji odločitvi ter o nadaljnjih korakih po e-pošti ali telefonsko.

6. Končne določbe

Spremembe: Prodajalec si pridržuje pravico do spremembe tega postopka reklamacije.

Kontakt: V primeru vprašanj ali dvomov v zvezi s postopkom reklamacije se lahko obrnete na pisarno za pomoč strankam Prodajalca na tel. št. +48 574 736 596, pisno na naslov sedeža Prodajalca, naveden zgoraj, ali po e-pošti na naslov info@twt-group.pl.

Več informacij: Za podrobno seznanitev s svojimi pravicami in obveznostmi se morate seznaniti s pravilnikom spletne strani, dostopnim na naši spletni strani, ter Zakonom o pravicah potrošnikov.