

Zwrot i reklamacje

§6. Płatności

1. Wartość płatności z tytułu Sprzedaży jest ustalana na podstawie cennika Towarów, znajdującego się na stronie internetowej Sprzedawcy w chwili zamówienia Towaru.
2. Ceny podane na stronie internetowej Serwisu przy danym Towarze są cenami brutto podanymi w polskich złotych i zawierają wartość należnych podatków, natomiast nie zawierają kosztów dostawy Towaru i wybranej formy płatności.
3. Koszty transakcji i dostawy Towaru ponosi Klient.
4. Łączna cena zamówienia, widoczna w obszarze Koszyka przed złożeniem zamówienia a po wyborze sposobu dostawy Towarów oraz płatności, obejmuje cenę za zamówione Towary wraz z należnościami podatkowymi oraz wszelkimi kosztami pochodnymi, w szczególności kosztami dostawy i transakcji.
5. Sprzedawca umożliwia następujące metody płatności z tytułu świadczonych Usług Sprzedaży:
 - gotówką przy odbiorze osobistym w siedzibie Sklepu,
 - gotówką przy odbiorze za pobraniem od Przewoźnika,
 - przelewem bankowym na rachunek bankowy Sprzedawcy,
 - przelewem elektronicznym na rachunek bankowy Sprzedawcy, za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności,
 - kartą płatniczą za pośrednictwem zewnętrznego operatora płatności.
6. Sprzedawca udostępnia usługi zewnętrznego operatora płatności przy pomocy zewnętrznego systemu płatności Przelewy24, obsługiwanego przez PayPro SA z siedzibą w Poznaniu (60-198) przy ul. Pastelowej 8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000347935, NIP: 7792369887 oraz REGON: 301345068.
7. Klient jest zobowiązany do uiszczenia płatności:
 - w chwili wydania Towaru – w przypadku wyboru metody płatniczej gotówką,
 - w terminie 7 dni – w przypadku wyboru metody płatności przelewem bankowym,
 - w chwili złożenia zamówienia – w przypadku wyboru metody płatności obsługiwaną przy użyciu zewnętrznego systemu płatności.
8. Zwrot płatności przez Sprzedawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty powstania przyczyny, w przypadku:
 - odstąpienia od umowy przez Konsumenta,
 - uznania przez Sprzedawcę roszczenia objętego zgłoszeniem reklamacyjnym w całości lub części, na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów.

9. Zwrot płatności następuje przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został użyty przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że wyrazi on zgodę na inne rozwiązanie, które nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

10. Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu poniesionych przez Klienta dodatkowych kosztów dostawy Towarów, jeżeli Klient wybrał sposób dostawy inny niż najtańszy zwykły sposób dostawy oferowany przez Sprzedawcę.

§8. Reklamacja – niezgodność świadczonej usługi z umową

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu niezgodności świadczonej Usługi z umową, zgodnie zobowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z postanowieniami art. 43b i następne ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. Zgłoszenie reklamacji może zostać dokonane listem lub wiadomością e-mail pod adres pocztowy lub elektroniczny Sprzedawcy. Można je wnieść przy użyciu formularza, którego wzór stanowi załącznik do Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.

3. W treści składanej reklamacji, zaleca się zamieszczenie:

- danych kontaktowych Konsumenta, które posłużą udzieleniu odpowiedzi na reklamację oraz prowadzeniu korespondencji z nią związanej,
- numeru rachunku bankowego Konsumenta, który posłuży zwrotowi środków pieniężnych, w przypadku zaistnienia takiej okoliczności,
- opisu problemu oraz danych identyfikacyjnych Konsumenta.

4. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy Towaru będącego rzeczą, w celu rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę, Konsument jest obowiązany dostarczyć lub przesłać reklamowany Towar na adres Sprzedawcy, na jego koszt.

5. Sprzedawca rozpoznaje reklamacje w terminie 14 dni od daty zgłoszenia.

6. Sprzedawca poinformuje Konsumenta o sposobie rozstrzygnięcia otrzymanej reklamacji drogą elektroniczną lub listem zwykłym, w zależności od woli Konsumenta lub zastosowanej przez niego metody wniesienia reklamacji.

7. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy Towaru, który po rozpoznaniu reklamacji podlega przesłaniu do Konsumenta, Sprzedawca na swój koszt dostarczy lub prześle Towar na adres Konsumenta.

8. Zwrot środków pieniężnych w związku z reklamacją nastąpi przy użyciu metody przelewu na rachunek bankowy albo przekazem pocztowym, zgodnie z wolą Konsumenta.

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA

ODSTĄPIENIA OD UMOWY

POUCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

Zawarte w niniejszym pouczeniu postanowienia dotyczące prawa do odstąpienia od umowy przez Konsumentów stosuje się w stosunku do osoby fizycznej, zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej w naszym Serwisie w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w części „wyłączenie prawa odstąpienia od umowy”. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia:

1. dla umowy, w wykonaniu której przedsiębiorca wydaje towar, będąc zobowiązany do przeniesienia jego własności – od objęcia towaru w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią inną niż przewoźnik, a w przypadku umowy, która:

- obejmuje wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – od objęcia w posiadanie ostatniego towaru, jego partii lub części,
- polega na regularnym dostarczaniu towaru przez czas oznaczony – od objęcia w posiadanie pierwszego z towarów;”;

2. w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy – w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności rzeczy (np. umowy sprzedaży, umowy dostawy lub umowy o dzieło będące rzeczą ruchomą),

3. zawarcia umowy – w przypadku umów o świadczenie usług. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas: „Złota Pszczola” Gospodarstwo Pasieczne Sławomir Semeniuk, ul. Kościelna nr 10, 21-580 Wisznice, e-mail: sklep@zlotapszczola.pl, o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Odstępując od umowy, mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Wzór formularza znajduje się w załączeniu do regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach Serwisu.

SKUTKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy.

Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Możemy wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia nam dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.

Jeżeli otrzymali Państwo rzeczy w związku z umową prosimy odesłać lub przekazać nam rzecz pod adres „Złota Pszczoła” Gospodarstwo Pasieczne Sławomir Semeniuk, ul. Kościelna nr 10, 21-580 Wisznice, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odeślą Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni.

Informujemy, że będą Państwo musieli ponieść bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę około 25,00 PLN. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

WYŁĄCZENIE PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

1. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
2. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
3. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

„Złota Pszczoła” Gospodarstwo Pasieczne Sławomir Semeniuk
ul. Kościelna nr 10, 21-580 Wisznice
sklep@zlotapszczola.pl

Ja/My() *niniejszym informuję/informujemy()* o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy()/o świadczenie następującej usługi():

Sposób zwrotu uiszczonej płatności:

Data zawarcia umowy()/odbioru():

Imię i nazwisko:

Adres:

Podpis:

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data:

(*) Niepotrzebne skreślić.

FORMULARZ REKLAMACYJNY

(formularz ten można wypełnić i odesłać w przypadku chęci zgłoszenia reklamacji)

Adresat:

„Złota Pszczoła” Gospodarstwo Pasieczne Sławomir Semeniuk
ul. Kościelna nr 10, 21-580 Wisznice

Imię i nazwisko lub nazwa Klienta:

Adres Klienta:

Nr telefonu Klienta:

Adres e-mail Klienta:

Numer zamówienia:

Jako dane kontaktowe, które posłużą udzieleniu odpowiedzi na reklamację oraz prowadzeniu korespondencji z nią związanej, wskazuję:

☐ adres pocztowy

☐ adres e-mail:

Reklamacja dotyczy:

☐ umowy sprzedaży z dnia _____ towaru: _____

☐ umowy o świadczenie innej usługi: _____

☐ inne: _____

Data stwierdzenia przyczyny reklamacji:

Opis problemu:

Żądanie reklamacji:

☐ nieodpłatna naprawa

☐ wymiana towaru na nowy

☐ obniżenie ceny towaru o kwotę _____

☐ odstąpienie od umowy

Numer rachunku bankowego do zwrotu środków:

Oświadczenie w przypadku działania jako przedsiębiorca na prawach konsumenta:

Oświadczam, że zawarta umowa sprzedaży była bezpośrednio związana z prowadzoną przeze mnie działalnością gospodarczą, ale nie posiada ona dla mnie charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej

na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Na dowód wymieniam poniżej PKD dla mojej działalności gospodarczej, opublikowane w CEIDG:

Nr PKD _____ Opis: _____

Nr PKD _____ Opis: _____

Data:

Podpis składającego:

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)