

OGÓLNE WARUNKI SKŁADANIA I UZNANIA REKLAMACJI KLIENTA

1. Sprzedawca jest odpowiedzialny wobec Klienta będącego Konsumentem lub Przedsiębiorcą Na Prawach Konsumenta za zgodność Towaru z Umową Sprzedaży, zgodnie z rozdziałem 5a ustawy o prawach konsumenta (art. 43a-43g). W przypadku braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy Na Prawach Konsumenta, przysługuje prawo do złożenia reklamacji.
2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, jeżeli podstępnie zataił brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży.
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca Na Prawach Konsumenta najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Sprzedaży został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z umową, a Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.
4. Reklamacja może być sporządzona w formie elektronicznej i przesłana e-mailem na adres: bok@ebutik.pl albo sporządzona w formie pisemnej i przesłana na adres: eButik.pl | TFGpl sp. z o.o. ul. Przyszłości 21, 05-552 Łazy, z dopiskiem „Dział Reklamacji”.
5. Jeżeli Towar jest niezgodny z Umową, Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta może żądać jego naprawy lub wymiany.
6. Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta wykonujący uprawnienia z tytułu niezgodności Towaru z Umową udostępni Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie, poprzez przesłanie go na adres Sprzedawcy. Towar (jego część) powinien być odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniem w trakcie transportu (Towar uszkodzony podczas przesyłki reklamacyjnej nie będzie podlegał naprawie lub wymianie). Koszty związane z odesłaniem przez Klienta reklamowanego Towaru zwraca się Klientowi natychmiast po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.
7. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania przez Sprzedawcę reklamacji, o czym Klient zostanie powiadomiony za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mailowy, podany przez Klienta albo SMS na podany przez klienta nr telefonu albo przesyłką pocztową na adres wskazany przez Klienta.
8. Naprawa lub wymiana Towaru jest dokonywana w rozsądnym czasie od chwili poinformowania Sprzedawcy o braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta. Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.
9. Sprzedawca może dokonać wymiany Towaru, gdy żądanie obejmuje naprawę, lub dokonać naprawy Towaru, gdy żądanie obejmuje wymianę, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową Sprzedaży w sposób wskazany w reklamacji jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. Jeżeli zaś realizacja obu żądań jest niemożliwa lub wymagałaby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Sprzedawca może odmówić doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży.
10. Konsument lub Przedsiębiorca Na Prawach Konsumenta może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny lub odstąpieniu od Umowy, gdy:
 - a. Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową,
 - b. Sprzedawca nie doprowadził do zgodności Towaru z Umową,
 - c. brak zgodności Towaru z Umową nadal występuje, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić do zgodności Towaru z Umową,
 - d. z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy Na Prawach Konsumenta;
 - e. brak zgodności Towaru z Umową jest tak istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy przez uprzedniego skorzystania z żądania wymiany lub naprawy.
11. Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli niezgodność Towaru z Umową Sprzedaży jest nieistotna.
12. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z Umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z Umową.
13. Uprawnienie Konsumenta lub Przedsiębiorcy na Prawach Konsumenta do odstąpienia od Umowy ogranicza się jedynie do Towarów niezgodnych z Umową. Jeżeli brak zgodności z Umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy, a istnieje podstawa prawna do odstąpienia od Umowy, Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta może odstąpić od Umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na Prawach Konsumenta wraz z Towarami niezgodnymi z Umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową.
14. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny, a w przypadku złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny - kwoty należnej wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny – niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny albo otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania w przypadku odstąpieniu od Umowy. Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta, chyba że Konsument lub Przedsiębiorca na Prawach Konsumenta wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

KLAUZULA INFORMACYJNA O PRZETWARZANIU DANYCH

1. Administratorem danych osobowych podanych w formularzu jest TFGpl sp. z o.o. z siedzibą w Łazach, ul. Przyszłości 21, 05-552 Łazy, NIP 1231343350, REGON 366781502, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 667907, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: Administrator);
2. Dane kontaktowe Administratora: TFGpl Sp. z o.o., ul. Przyszłości 21, 05-552 Łazy, DaneOsobowe@ebutik.pl.
3. Podane w formularzu dane osobowe Administrator przetwarza w celu:
 - a. rozpatrzenia zgłaszanej reklamacji - podstawą prawną przetwarzania danych w tym celu jest obowiązek prawny Administratora (art. 6 ust. 1 pkt. c Rozporządzenia PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, dalej: Rozporządzenie);
 - b. w celu możliwości ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora - podstawą prawną przetwarzania danych w tych celach jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f Rozporządzenia).
4. Administrator przetwarza dane osobowe przez czas rozpoznania zgłoszenia reklamacyjnego. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami. Okres przetwarzania danych może być również przedłużony w przypadkach i w zakresie określonym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa np. w celu realizacji obowiązków publicznoprawnych nałożonych na administratora.
5. Administrator przekazuje dane osobowe dostawcom rozwiązań informatycznych, hostingu i poczty elektronicznej, podmiotom świadczącym usługi księgowo, prawne, obsługi klienta, kurierskie i pocztowe, bankom i instytucjom płatniczym, wyłącznie w związku z realizacją czynności składających się na realizację zgłoszonej reklamacji.
6. Osobie zgłaszającej reklamację przysługuje prawo żądania dostępu do treści jej danych osobowych, żądania wydania ich kopii, sprostowania, usunięcia i ograniczenia przetwarzania. Masz także prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Sprzedawcy (art. 6 ust. 1 lit f Rozporządzenia) w związku z Twoją szczególną sytuacją.
7. Ponadto osobie zgłaszającej reklamację przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) gdy osoba ta uzna, że przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy Rozporządzenia.
8. Dane podawane w formularzu reklamacyjnym przetwarzane są na zasadzie dobrowolności ich podania, niemniej jednak brak ich podania uniemożliwia Administratorowi realizację reklamacji.