

Reklamacje krok po kroku

I. JAKIE PRODUKTY PODLEGAJĄ REKLAMACJI?

Reklamacji podlegają produkty kupione od FM GROUP Polska, które są wadliwe. Rozróżnia się dwa rodzaje wad: fizyczną i prawną.

Wada fizyczna to niezgodność produktu z umową. Dochodzi do niej w szczególności wtedy, gdy rzecz:

- nie ma właściwości, które produkt tego rodzaju powinien mieć – np. telefon przerywa połączenia, naczynie żaroodporne pęka pod wpływem wysokiej temperatury;
- nie ma właściwości, o których konsument został zapewniony przez sprzedawcę lub reklamę – np. urządzenie medyczne nie ma właściwości leczniczych opisywanych przez pracownika sklepu;
- nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy okazji zawierania umowy, jeśli przedsiębiorca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia – np. zegarek nie jest wodoodporny na głębokości większej niż 20 m, a konsument przed zakupem poinformował sprzedawcę, że ma zamiar nurkować powyżej takich głębokości;
- została wydana kupującemu w stanie niepełnym – np. laptop sprzedany bez ładowarki, choć powinna być w zestawie.

Wada prawna może polegać na tym, że kupiony przez konsumenta towar:

- jest własnością osoby trzeciej – np. pochodzi z kradzieży;
- jest obciążony prawem osoby trzeciej – np. osobie trzeciej przysługuje prawo pierwokupu;
- cechuje się ograniczeniami w korzystaniu lub rozporządzaniu nim w wyniku decyzji lub orzeczenia właściwego organu – np. został zabezpieczony w postępowaniu karnym jako dowód w sprawie.

Ponadto reklamację można złożyć w przypadku braku dostawy zamówionego Produktu FM GROUP czy też dostawy innych towarów niż zamówione.

II. W JAKIM TERMINIE I W JAKI SPOSÓB MOŻNA ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ?

1. Reklamację należy złożyć:

a) niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wydania rzeczy, jeżeli kupującym nie jest konsument (tj. osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową), a przedmiotem reklamacji są wady, usterki lub uszkodzenia mechaniczne rzeczy powstałe z przyczyn niezależnych od kupującego oraz w przypadku niezgodności Produktu FM GROUP ze złożonym zamówieniem, przy czym w przypadku, gdy Produkty FM GROUP zostały zakupione poza Salonami Sprzedaży FM GROUP, reklamację należy złożyć po uprzednim spisaniu protokołu w obecności kuriera, na otrzymanym od niego formularzu, a jeżeli kurier nie dysponuje formularzem protokołu, należy spisać protokół w jego obecności;

b) w terminie jednego roku od stwierdzenia wady towaru, jeżeli przedmiotem reklamacji jest wada towaru, a kupującym jest konsument, jednak nie później niż przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu;

c) w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania w przypadku towaru żywnościowego paczkowanego oznakowanego terminem przydatności do spożycia lub datą minimalnej trwałości, jednak nie później niż przed upływem daty minimalnej trwałości towaru żywnościowego lub terminu jego przydatności do spożycia.

2. Należy pamiętać, aby protokół, o którym mowa w pkt. 1 lit. a powyżej, został podpisany przez odbiorcę przesyłki oraz kuriera. Oryginał protokołu należy pozostawić kurierowi, zaś jego kopię zachować i dołączyć do reklamacji. W protokole należy wskazać:

- a) firmę (tj. imię i nazwisko, nazwę przedsiębiorstwa) Partnera Biznesowego,
- b) Numer Partnerski, na który zostało złożone zamówienie,
- c) adres siedziby/zakładu głównego Partnera Biznesowego,
- d) adres korespondencyjny Partnera Biznesowego, jeżeli jest inny od adresu siedziby/zakładu głównego,
- e) datę otrzymania przesyłki zawierającej Produkty FM GROUP,
- f) datę sporządzenia protokołu szkody,
- g) rodzaj szkody:
 - uszkodzone opakowanie zewnętrzne, brak szkody w towarze,
 - uszkodzenie towaru – opis,
 - braki towaru – opis,
 - towar inny niż zamówiony – opis,
- h) imię i nazwisko odbiorcy przesyłki, jeżeli nie jest nim Partner Biznesowy FM GROUP, który złożył zamówienie,
- i) numer zamówienia,
- j) kod (numer) lub nazwę zamawianego Produktu FM GROUP,
- k) numer przesyłki.

O spisaniu protokołu należy niezwłocznie zawiadomić FM GROUP Polska telefonicznie ((71) 327 00 23, (71) 327 00 24, (71)327 00 25, 727 920 012) albo przesyłając kopię protokołu telefaksem ((71) 327 00 53 lub (71) 327 00 54) bądź przesyłając skan protokołu pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@perfumy.fm. Postanowienia niniejszego ustępu nie dotyczą reklamacji składanych przez konsumentów.

3. Reklamacje mogą być składane:

- a) na piśmie i przesłane na adres: FM GROUP Polska, Dział Reklamacji, ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała,
- b) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: reklamacje@perfumy.fm,
- c) za pośrednictwem telefonu pod nr. : (71) 327 00 23, (71) 327 00 24, (71) 327 00 25, w godzinach pracy Działu Reklamacji podanych na stronie internetowej pod adresem www.fmgroup.pl,
- d) za pośrednictwem telefaksu pod nr.: (71) 327 00 53 oraz (71) 327 00 54 – z dopiskiem „dla Działu Reklamacji”,
- e) w Salonie Sprzedaży FM GROUP Polska mieszczącym się we Wrocławiu przy ul. Rydygiera 15, z wyjątkiem artykułów spożywczych.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko/firmę Partnera Biznesowego FM GROUP,
- b) Numer Partnerski, na który zostało złożone zamówienie,
- c) adres zameldowania/siedziby/zakładu głównego Partnera Biznesowego,
- d) adres korespondencyjny Partnera Biznesowego, jeżeli jest inny od adresu zameldowania/siedziby/zakładu głównego,
- e) numer telefonu kontaktowego,
- f) numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić ewentualny zwrot równowartości ceny zapłaconej za Produkt FM GROUP oraz innych kosztów,
- g) numer i datę złożenia zamówienia,
- h) datę otrzymania przesyłki/wydania Produktu FM GROUP,
- i) datę ujawnienia się wady Produktu FM GROUP,
- j) numer faktury VAT,
- k) wskazanie przedmiotu reklamacji wraz z opisem wad,
- l) podpis Partnera Biznesowego, jeżeli reklamacja składana jest w formie pisemnej.

Dla Państwa wygody przygotowaliśmy formularz reklamacji, z którego możecie Państwo skorzystać, składając reklamację.

5. W przypadku określonym pkt. 1 lit. a) powyżej, do reklamacji należy dołączyć kopię protokołu.

6. Wraz ze składaną reklamacją (z wyjątkiem reklamacji z powodu braku dostawy zamówionego Produktu FM GROUP) prosimy Państwa o odesłanie do FM GROUP Polska podlegającego reklamacji Produktu FM GROUP (na adres: Dział Reklamacji, FM GROUP Polska, ul. Wrocławska 2a, Szewce, 55-114 Wisznia Mała). Na przesyłce, oprócz adresata, należy wskazać nadawcę i jego adres.

Prosimy również o zapakowanie podlegającego reklamacji towaru w sposób zabezpieczający przed uszkodzeniami.

Koszty przesyłki ponosi Partner Biznesowy składający reklamację. FM GROUP Polska nie przyjmuje przesyłek nieopłaconych, tzw. za pobraniem, chyba że uprzednio zostało to wyraźnie uzgodnione z Działem Reklamacji FM GROUP Polska.

Jeżeli reklamacja okaże się uzasadniona, FM GROUP Polska zwraca równowartość poniesionych kosztów przesyłki, przy czym to od Partnera Biznesowego zależy, czy powyższą kwotę chce otrzymać w formie pieniężnej, czy przeznaczyć ją na wybrane przez niego Produkty FM GROUP. Postanowienia pkt. 6 nie dotyczą reklamacji składanych przez konsumentów.

7. Istnieje również możliwość, zamiast wysyłania Produktu FM GROUP na podany wyżej adres, jego osobistego dostarczenia do Salonu Sprzedaży mieszczącego się we Wrocławiu przy ul. Rydygiera 15.

8. Jeżeli reklamacja nie zawiera wszystkich elementów wskazanych w pkt. 4-6 powyżej, a kupującym nie jest konsument, reklamacja nie podlega rozpatrzeniu.

III. W JAKIM TERMINIE REKLAMACJA ZOSTAJE ROZPATRZONA?

FM GROUP Polska rozpatruje reklamację w terminie:

1. 14 dni od dnia złożenia reklamacji – jeżeli kupującym jest konsument;
2. 30 dni od dnia otrzymania zareklamowanego Produktu FM GROUP wraz z reklamacją, a w sytuacjach opisanych w pkt. 1 lit. a) powyżej, dodatkowo wraz z kopią protokołu – jeżeli kupującym nie jest konsument;
3. 30 dni od dnia złożenia reklamacji – w przypadku braku dostawy zamówionego Produktu FM GROUP, jeżeli kupującym nie jest konsument.

IV. CO DZIEJE SIĘ W PRZYPADKU, GDY REKLAMACJA JEST UZASADNIONA?

Jeżeli reklamacja jest uzasadniona, wówczas FM GROUP Polska dokonuje nieodpłatnej naprawy bądź wymiany na nowy Produkt FM GROUP.

Jeżeli Partner Biznesowy wyrazi taką wolę, istnieje również możliwość uzyskania innego Produktu FM GROUP w tej samej cenie i o takiej samej wartości punktowej albo zwrotu równowartości zapłaconej ceny za podlegający reklamacji towar.

Ponadto FM GROUP Polska zwraca Partnerowi Biznesowemu koszty poniesione przez niego w związku z reklamacją (w szczególności równowartość kosztów poniesionych na przesłanie wadliwych towarów do FM GROUP Polska). W przypadku, gdy Partner Biznesowy wyrazi

zgody, istnieje również możliwość otrzymania innego Produktu FM GROUP w cenie odpowiadającej równowartości poniesionych przez Partnera Biznesowego kosztów (wskazanych w zdaniu poprzedzającym).

V. CZY MOŻNA ZWRÓCIĆ BĄDŹ WYMIENIĆ TOWAR ZAKUPIONY W SALONIE SPRZEDAŻY FM GROUP POLSKA?

Towar zakupiony w Salonie Sprzedaży FM GROUP Polska podlega zwrotowi bądź wymianie wówczas, gdy jest wadliwy.

Salon Sprzedaży FM GROUP Polska nie przyjmuje natomiast zwrotów czy też nie dokonuje wymiany Produktów FM GROUP, które są zgodne z umową sprzedaży (niewadliwe).

Dlatego też prosimy wszystkich Partnerów Biznesowych o dokonywanie przemyślanych zakupów i sprawdzanie wydanych przez sprzedawców Produktów FM GROUP przed odejściem od kasy.

VI. UPRAWNIENIA KONSUMENTA PO ZAKOŃCZENIU PROCEDURY REKLAMACYJNEJ.

Istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, takich jak:

1. Stały Polubowny Sąd Konsumentki (SPSK) – sąd orzekający w sporach cywilnoprawnych, działający przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej (WIIH) i przy ich oddziałach zamiejscowych. Polubowne sądy konsumenckie rozpatrują spory między konsumentami a przedsiębiorcami, jeżeli wynikają one z zawartej umowy sprzedaży lub z umowy o świadczenie usług. Do rozpatrzenia sprawy niezbędna jest zgoda obu stron sporu. W skład sądu wchodzi arbitrzy powołani zarówno przez przedstawicieli przedsiębiorców, jak i przez konsumentów. Postępowanie przed sądem polubownym jest mniej sformalizowane od postępowania przed sądem powszechnym, a także krócej trwa. Jest również dużo tańsze, gdyż nie pobiera się opłaty wpisowej, a jedyne koszty mogą się wiązać z koniecznością powołania biegłych.

Ważne! Dane teleadresowe Stałego Polubownego Sądu Konsumentki (SPSK) są dostępne na stronie www.uokik.gov.pl.

2. Mediacja przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej – postępowanie mediacyjne między przedsiębiorcą a konsumentem, inicjowane na wniosek konsumenta lub z urzędu, jest bezpłatne (poza ewentualnymi kosztami opinii zleconych rzeczoznawcom). Zadaniem Inspekcji Handlowej jest obiektywne i niezależne przedstawienie stronom umowy aktualnego stanu prawnego i ewentualnych propozycji polubownego zakończenia sporu. Mediator wyznacza stronom termin na zawarcie porozumienia. W przypadku jego przekroczenia lub też oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na takie zakończenie sprawy, odstępuje się od mediacji.

Ważne! Lista WIIH jest dostępna na stronie www.uokik.gov.pl.