**POLITYKA ZWROTÓW**

Sklep internetowy www.vf.productsonline.eu

1. **Postanowienia ogólne**

1.1 Niniejsza procedura reklamacyjna jest wydawana zgodnie z ustawą nr. 40/1964 kol. Kodeks Cywilny w brzmieniu zmienionym (zwany dalej „Kodeksem Cywilnym”), ustawą nr. 250/2007 Kol. o ochronie konsumentów z późniejszymi zmianami (zwana dalej „ustawą o ochronie konsumentów”), ustawa nr 102/2014 Coll. o ochronie konsumentów przy sprzedaży towarów lub świadczeniu usług na podstawie umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy z późniejszymi zmianami oraz ustawą nr 12/2007 22/2004 Kol. o handlu elektronicznym z późniejszymi zmianami. oraz reguluje stosunek prawny łączący Sprzedawcę, którym jest:

1.2 Sprzedającym jest firma

Nazwa firmy: V&F TEAM s.r.o

Siedziba: Fialová 4036/6B, 85107 Bratysława, Słowacja

Zarejestrowana w rejestrze Sądu Rejonowego Bratislava I, sekcja: Sro , wpis nr. 167389/B

Numer identyfikacyjny: 55 237 860

NIP: 2121926235

Konto bankowe: BE24 9676 2599 6738

Sprzedający nie jest płatnikiem VAT /podatku od towarów i usług/

Sprzedający jest płatnikiem VAT /Podatek od towarów i usług/

(dalej również „Sprzedawca”) oraz każda osoba fizyczna będąca Kupującym towary lub usługi oferowane przez Sprzedawcę w Sklepie Internetowym Sprzedawcy, a będąca konsumentem w rozumieniu innych postanowień niniejszych Ogólnych Warunków oraz właściwych przepisów prawa zdefiniowanie konsumenta w rozumieniu obowiązującego słowackiego ustawodawstwa Republiki, w szczególności ustaw, ustawa nr. 102/2014 Coll. o ochronie konsumentów przy sprzedaży towarów lub świadczeniu usług na podstawie umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy oraz ustawy z dnia 17 grudnia 2007 r. 250/2007 Dz.U. \_ w sprawie ochrony konsumentów z późniejszymi zmianami.

1.3. Kontakt e-mailowy dla Sprzedawcy to:

E-mail: info@productsonline.eu

**1.4 Adres do przesyłania dokumentów, reklamacji i odstąpienia od umowy:**

**FROGMAN sro skład 123 Kurier / 27996E**
**Gogoľova 18**
**851 01 Bratysława**
**Słowacja**

(Kupujący musi wpisać w adresie dostawy następujące dane: ID 27996)

1.5 Niniejszy Regulamin Reklamacji reguluje prawa i obowiązki Kupującego będącego konsumentem przy wykonywaniu uprawnień z tytułu wady rzeczy (towaru) lub usługi z tytułu umowy sprzedaży zawieranej na odległość ze Sprzedawcą za pośrednictwem sklepu elektronicznego Sprzedawcy www. vf.productsonline.eu

1.6 Kupującym jest każda osoba (osoba fizyczna lub prawna), która złożyła zamówienie za pośrednictwem elektronicznego formularza zamówienia z wykorzystaniem strony internetowej Sprzedawcy lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość.

1.7. Konsumentem jest Kupujący będący osobą fizyczną, który zawierając umowę kupna-sprzedaży za pośrednictwem sklepu internetowego Sprzedawcy nie działa w ramach swojej działalności gospodarczej.

1.8 Niniejszy regulamin reklamacji reguluje stosunki prawne pomiędzy Kupującymi będącymi konsumentami a Sprzedawcą.

1.9 Stosunki prawne wynikające z wykonywania uprawnień z tytułu odpowiedzialności za wady między Sprzedającym a Kupującym będącym osobą prawną lub osobą fizyczną, przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą/osobami nie będącymi w stanie konsumenta/ podlegają ustawie nr. 513/1991 Coll. Kodeks handlowy z późniejszymi zmianami.

2. Produkty (dalej również „Rzeczy”) to towary lub usługi, które są przeznaczone do sprzedaży i jednocześnie są publikowane w sklepie internetowym Sprzedawcy.

1. **Spinki do mankietów**

2.1. Stosunki odpowiedzialności Sprzedawcy z tytułu wad towaru lub usługi (oraz inne stosunki prawne mogące wynikać ze stosunku umownego) z osobami fizycznymi, które przy zawieraniu umowy sprzedaży nie działają w ramach swojej działalności gospodarczej ( konsumentów) mają zastosowanie z wyjątkiem ogólnych przepisów ustawy nr 40/1964 Dz.U. Kodeks cywilny z późniejszymi zmianami, a także przepisy szczególne, w szczególności ustawa nr 102/2014 Coll. o ochronie konsumentów przy sprzedaży towarów lub świadczeniu usług na podstawie umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Sprzedawcy oraz ustawy z dnia 17 grudnia 2007 r. 250/2007 Dz.U. \_ w sprawie ochrony konsumentów.

2.2 Stosunki prawne wynikające z wykonywania uprawnień z tytułu odpowiedzialności za wady między Sprzedającym a Kupującym będącym osobą prawną lub osobą fizyczną, przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą/osobami nie będącymi w stanie konsumenta/ podlegają ustawie nr. 513/1991 Coll. Kodeks handlowy z późniejszymi zmianami.

2.3 Zgodnie z §3 ust. 1, list n), ustawa nr. 102/2014 Z. Sprzedawca informuje konsumenta, że nie istnieją żadne szczególne właściwe kodeksy postępowania, do których sprzedawca zobowiązał się przestrzegać.

**III. Odpowiedzialność Sprzedawcy za wady produktu (towarów i usług)**

3.1 Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia rzeczy (towaru) lub usługi zgodnie z zawartą umową kupna-sprzedaży , tj. w wymaganej jakości, ilości i bez wad (faktycznych, prawnych).

3.2 Sprzedawca odpowiada za wady sprzedanej rzeczy lub usługi z chwilą odbioru przez Kupującego. Jeżeli nie jest to rzecz używana, Sprzedawca odpowiada za wady powstałe po otrzymaniu rzeczy w okresie gwarancji (rękojmi). Zalecamy Kupującemu zgłaszanie Sprzedawcy wad towaru lub usługi bez zbędnej zwłoki. W przypadku rzeczy używanych Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady powstałe w wyniku ich użytkowania lub zużycia. W przypadku rzeczy sprzedanych po niższej cenie nie ponosi odpowiedzialności za wadę, za którą wynegocjowano niższą cenę.

3.3 Kupujący ma prawo obejrzeć sprzedaną rzecz lub usługę przed odebraniem.

3.4 Jeżeli Sprzedający oprócz sprzedawanych towarów lub usług oferuje Kupującemu dodatkowe towary lub usługi jako prezent, Kupujący decyduje o przyjęciu lub odrzuceniu oferowanych towarów jako prezent. Prezent ten nie jest jednak przedmiotem sprzedaży, w związku z czym Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za jego ewentualne wady.

1. **Odpowiedzialność Sprzedawcy za wady produktu (towarów i usług)**

4.1 Okres gwarancji wynosi 24 miesiące. Okres gwarancji na przedmioty używane wynosi 12 miesięcy. Okresy gwarancyjne liczą się od momentu otrzymania przez Kupującego przedmiotu lub usługi.

4.2 Jeżeli nie są to rzeczy szybko psujące się lub używane, Sprzedawca odpowiada za wady powstałe po otrzymaniu rzeczy w okresie gwarancji (rękojmi). Okres gwarancji wynosi 24 miesiące. Jeżeli termin używania jest oznaczony na rzeczy sprzedanej, jej opakowaniu lub dołączonej do niej instrukcji, okres gwarancji nie kończy się przed upływem tego terminu.

4.3 Jeżeli jest to rzecz używana, Kupujący i Sprzedający mogą uzgodnić również krótszy okres gwarancji, nie krótszy jednak niż 12 miesięcy.

4.4 Dla rzeczy przeznaczonych do dłuższego użytkowania przepisy szczególne ustalają okres gwarancji dłuższy niż 24 miesiące. Okres gwarancji przekraczający 24 miesiące może dotyczyć tylko części przedmiotu.

4.5 Na żądanie Kupującego Sprzedający jest zobowiązany do udzielenia pisemnej gwarancji (karta gwarancyjna). Jeżeli charakter sprawy na to pozwala, wystarczy wystawić dowód zakupu zamiast karty gwarancyjnej.

4.6 Sprzedający deklarując w liście gwarancyjnym wystawionym Kupującemu lub w reklamie, może udzielić gwarancji wykraczającej poza zakres rękojmi określony w niniejszej ustawie. W liście gwarancyjnym Sprzedawca określi warunki i zakres tej gwarancji.

4.7 Okresy gwarancyjne zaczynają biec od momentu objęcia rzeczy w posiadanie przez Kupującego. Jeżeli zakupiona rzecz ma być oddana do użytku przez innego przedsiębiorcę niż Sprzedający, okres gwarancji biegnie od dnia oddania rzeczy do używania

4.7.1 Jeśli przedmiotem zakupu są materiały eksploatacyjne lub materiał ten jest częścią zakupionego towaru, zamiast gwarancji jakości stosuje się okres użytkowania. Żywotność może być określona w kategoriach czasu, czasu trwania towaru lub liczby użyć lub liczby wydrukowanych namiotów lub podobnie. Dla towarów można określić więcej niż jeden z tych cykli życia. Aby skutecznie ubiegać się o roszczenie, konieczne jest spełnienie wszystkich podanych warunków.

4.7.2 W związku z punktem 4.7.1. nie narusza to prawa Kupującego do reklamacji towaru w ramach ustawowego okresu rękojmi. Kupujący musi jednak wziąć pod uwagę powyższe fakty, ponieważ gwarancja nie obejmuje zużycia spowodowanego normalnym użytkowaniem przedmiotu i nie można go mylić z okresem użytkowania produktu. Żywotność towarów oznacza podatność na zużycie spowodowane normalnym użytkowaniem. Jeśli używasz (nie posiadasz) towarów przez okres dłuższy niż normalna żywotność, prawdopodobne jest, że wada jest konsekwencją normalnego zużycia, ale nie jest wykluczone, że jest to rzeczywiście wada gwarancyjna. Kupujący zlecił uruchomienie najpóźniej w ciągu trzech tygodni od przejęcia sprawy oraz należycie i terminowo zapewnił współpracę niezbędną do wykonania usługi.

4.8 Jeżeli Kupujący nie jest konsumentem postępowanie zgodne jest z przepisami Kodeksu Handlowego a okres gwarancji wynosi 1 rok. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się zgodnie z postanowieniami art. IV pkt 4.1 niniejszego Regulaminu Reklamacji.

4.9 W przypadku wymiany na nowy towar, okres gwarancji biegnie na nowo od otrzymania nowego towaru.

4.10 W przypadku wymiany części rzeczy nowej, o ile charakter rzeczy na to pozwala. Okres gwarancji na wymienioną część rozpocznie się ponownie po przejęciu nowej rzeczy.

4.11 Uprawnienia z tytułu odpowiedzialności za wady rzeczy objęte okresem gwarancji wygasają, jeżeli nie zostały wykonane w okresie gwarancji.

4.12 Okres gwarancji ulega przedłużeniu o okres reklamacji towaru. Uprawnienia z tytułu odpowiedzialności za wady produktu objęte okresem gwarancji wygasają, jeżeli nie zostały wykonane w okresie gwarancji.

4.13 W przypadku, gdy Kupujący jest konsumentem, w ramach ustawowego okresu rękojmi roszczenia podlegają ustawie nr 40/1964 Dz.U., Kodeks cywilny i ustawie nr. 250/2007 Dz.U. , o ochronie konsumentów, obie ustawy w ich aktualnej i skutecznej wersji, z uwzględnieniem wyjaśnień zawartych w niniejszym Regulaminie Reklamacji.

4.14 W przypadku wymiany rzeczy, okres gwarancji biegnie na nowo po przejęciu nowej rzeczy. To samo dotyczy wymiany części objętej gwarancją.

1. **Procedura korzystania z uprawnień z tytułu odpowiedzialności za wady (Reklamacja)**

5.1 Kupujący jest uprawniony do dochodzenia praw z tytułu odpowiedzialności za wady rzeczy, towarów lub usług pod adresem: Fulfillmenton s.r.o. - siedziba , Třida 3. května 910 Zlín – Malenovice 763 02, Czech Republic, ID 27996

(Kupujący musi wpisać w adresie dostawy następujące dane: ID 27996)

Kupujący zawsze może skorzystać z prawa do złożenia reklamacji osobiście w dowolnym lokalu firmy, o ile przyjęcie reklamacji jest możliwe ze względu na charakter sprawy lub w siedzibie firmy, lub za pośrednictwem osób trzecich np. przez osoby trzecie. firmy transportowe, firmy kurierskie, Poczta Słowacka i inne ... Zalecamy Kupującemu skorzystanie z [**Formularza reklamacyjnego w celu zgłoszenia reklamacji.**](https://vf.productsonline.eu/wp-content/uploads/2023/05/Reklamacny_formular_SK.docx) Wspomniany formularz jest ogólnodostępny na stronie internetowej Sprzedawcy.

Dokonując reklamacji, Sprzedający zaleca Kupującemu przedłożenie karty gwarancyjnej lub innego dowodu zapłaty ceny zakupu. Zaleca się, aby kupujący opisał wadę i wskazał, w jaki sposób wada objawia się podczas korzystania z reklamowanej rzeczy lub usługi.

5.1.1 W przypadku, gdy Kupujący reklamuje towar lub usługę w inny sposób niż osobiście, Sprzedawca rekomenduje Kupującemu przesłanie towaru wraz z dokładnym opisem wady towaru oraz dokumentem potwierdzającym zakup towaru w naszym sklepie (np. dowód wpłaty, faktura, karta gwarancyjna), w celu przyspieszenia procesu reklamacyjnego. Koszty przesyłki zwrotnej ponosi Kupujący. Towar musi zostać zwrócony przez kupującego w stanie nieuszkodzonym iw oryginalnym opakowaniu, w jakim zostało mu dostarczone.

5.1.2 W przypadku reklamacji zalecamy wysłanie towaru listem poleconym. Sprzedawca rekomenduje nie wysyłanie towaru za pobraniem, czego Sprzedawca nie przyjmie.

5.1.3 Przy składaniu reklamacji sprzedawca jest zobowiązany do wystawienia konsumentowi potwierdzenia. W przypadku zgłoszenia reklamacji za pomocą środków porozumiewania się na odległość Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie dostarczyć Konsumentowi potwierdzenie przyjęcia reklamacji; jeżeli doręczenie potwierdzenia nie jest możliwe niezwłocznie, należy je dostarczyć bez zbędnej zwłoki, najpóźniej jednak wraz z dokumentem dotyczącym rozpatrzenia reklamacji; potwierdzenie złożenia reklamacji nie jest wymagane, jeżeli konsument ma możliwość wykazania złożenia reklamacji w inny sposób.

5.1.4 Sprzedawca jest zobowiązany do wystawienia pisemnego dokumentu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji nie później niż 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

5.2 Rozpatrzenie reklamacji nie ma wpływu na prawo konsumenta do odszkodowania za szkodę na podstawie odrębnego przepisu.

5.3 Sprzedawca jest zobowiązany do ustalenia sposobu rozpatrzenia reklamacji niezwłocznie, w skomplikowanych przypadkach w ciągu 3 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności gdy wymagana jest kompleksowa ocena techniczna towaru, nie później niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Po ustaleniu sposobu rozpatrzenia reklamacji Sprzedawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie, w uzasadnionych przypadkach reklamacja może zostać rozpatrzona w późniejszym terminie. Rozpatrzenie reklamacji nie może jednak trwać dłużej niż 30 dni od daty zgłoszenia reklamacji. Po upływie 30 dniowego terminu na rozpatrzenie reklamacji Kupujący ma prawo odstąpić od umowy kupna-sprzedaży i zostanie mu zwrócona pełna kwota za towar lub ma prawo do wymiany towaru na nowy .

5.4 Jeżeli konsument złożył reklamację produktu w ciągu pierwszych 12 miesięcy od zakupu, Sprzedawca może rozpatrzyć reklamację odrzucając ją wyłącznie na podstawie profesjonalnej oceny; niezależnie od wyniku ekspertyzy konsument nie może zostać obciążony kosztami ekspertyzy ani innymi kosztami związanymi z oceną biegłego. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć konsumentowi kopię ekspertyzy uzasadniającej odrzucenie reklamacji nie później niż 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

5.5 Jeżeli Konsument złożył reklamację produktu po upływie 12 miesięcy od zakupu, a Sprzedawca ją odrzucił, osoba rozpatrująca reklamację jest zobowiązana do wskazania w dokumencie rozpatrzenia reklamacji, do kogo Konsument może przesłać produkt do ekspertyzy . W przypadku przesłania produktu do ekspertyzy wskazanej osobie, koszty ekspertyzy, jak również wszelkie inne koszty z nią związane, niezależnie od wyniku ekspertyzy, ponosi Sprzedawca. Jeżeli Konsument wykaże w drodze profesjonalnej oceny odpowiedzialność Sprzedawcy za wadę, może ponownie zgłosić reklamację; okres gwarancji nie wygasa w trakcie wykonywania ekspertyzy. Sprzedawca ma obowiązek zwrócić Konsumentowi w ciągu 14 dni od dnia ponownego rozpatrzenia reklamacji wszystkie koszty poniesione na dokonanie ekspertyzy, jak również wszystkie koszty z tym związane celowo poniesione. Ponowne roszczenie nie może zostać odrzucone.

5.6 Konsument ma prawo do zwrotu niezbędnych kosztów. powstałych w związku z wykonywaniem uprawnień z tytułu odpowiedzialności za wady towarów i usług. W przypadku odstąpienia od umowy z powodu wady rzeczy lub usługi Konsument ma również prawo do zwrotu kosztów tego odstąpienia.

5.7 Wymagania dotyczące oceny eksperta zgodnie z punktem 5.4 niniejszego artykułu:

Ekspertyza musi zawierać:

identyfikację osoby wykonującej ekspertyzę,

dokładną identyfikację ocenianego produktu,

opis stanu produktu,

wynik oceny,

datę ekspertyzy.

5.8 Sprzedawca ma obowiązek poinformować Konsumenta o rozpatrzeniu reklamacji i sposobie jej rozpatrzenia w odpowiedniej i możliwej do wykazania formie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji. Sprzedawca jest zobowiązany do wystawienia pisemnego dokumentu dotyczącego rozpatrzenia reklamacji, nie później niż w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.

5.9 Zakończenie postępowania reklamacyjnego (reklamacji) uważa się za zakończone. Zakończenie reklamacji rozumiane jest jako zakończenie procedury reklamacyjnej poprzez wydanie naprawionego produktu osobie zgłaszającej reklamację, wymianę produktu, zwrot ceny zakupu produktu, zapłacenie stosownego rabatu od ceny produktu, pisemną zaproszenie do przejęcia świadczenia lub odrzucenie roszczenia zgodnie z warunkami określonymi przez prawo.

5.10 Jeżeli charakter produktu na to pozwala, konsument przy składaniu reklamacji przekaże produkt Sprzedawcy (osobie wyznaczonej). Jeżeli charakter produktu nie pozwala na dostarczenie produktu do sprzedawcy (osoby wskazanej) Konsument może żądać usunięcia wady w miejscu, w którym produkt się znajduje albo uzgodnić ze Sprzedawcą (osobą wyznaczoną) sposób sposób transportu produktu przy składaniu reklamacji.

5.11 Do okresu rękojmi nie wlicza się czasu od wykonania prawa z tytułu odpowiedzialności za wady do chwili, w której Kupujący był zobowiązany do odbioru rzeczy po zakończeniu naprawy. Sprzedający ma obowiązek dać Kupującemu potwierdzenie, kiedy skorzystał z prawa, a także o naprawie i czasie jej trwania.

1. **Uprawnienia kupującego przy wykonywaniu uprawnień z tytułu odpowiedzialności za wady**

6.1 Jeżeli jest to wada możliwa do usunięcia, Kupujący ma prawo do jej bezpłatnego, terminowego i należytego usunięcia. Sprzedawca jest obowiązany usunąć wadę bez zbędnej zwłoki.

6.2 Kupujący może zamiast usunięcia wady żądać wymiany rzeczy, a jeżeli wada dotyczy tylko części rzeczy, wymiany części, jeżeli nie spowoduje to dla Sprzedawcy nieracjonalnych kosztów w stosunku do ceny towaru lub wagi wady.

6.3 Sprzedający zamiast usunięcia wady może zawsze wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad , jeżeli nie spowoduje to poważnych trudności dla Kupującego.

6.4 Jeżeli jest to wada nieusuwalna i uniemożliwiająca prawidłowe używanie rzeczy jako wolnej od wad, Kupującemu przysługuje prawo wymiany rzeczy lub odstąpienia od umowy. Te same uprawnienia przysługują Kupującemu, jeżeli wady można usunąć, jednak Kupujący nie może z rzeczy należycie korzystać z powodu ponownego pojawienia się wady po naprawie lub z powodu większej liczby wad.

6.5 W przypadku innych nieodwracalnych wad Kupujący ma prawo do rozsądnego rabatu od ceny towaru.

**VII. Postanowienia końcowe**

7.1 Niniejsza Procedura Reklamacji stanowi integralną część Ogólnych Warunków Handlowych oraz Zasad i instrukcji ochrony danych osobowych niniejszego sklepu internetowego. Dokumenty - Ogólne Warunki Handlowe oraz Zasady i instrukcje dotyczące ochrony danych osobowych niniejszego sklepu internetowego są opublikowane na domenie sklepu internetowego Sprzedawcy.

7.2 W przypadku zmiany Procedury Reklamacyjnej, stosunki między Kupującym a Sprzedającym reguluje Procedurę Reklamacyjną obowiązującą w chwili zawarcia Umowy Kupna-Sprzedaży, aż do momentu jej rozwiązania.

7.3 Niniejsza procedura reklamacyjna jest ważna i skuteczna z chwilą jej opublikowania w sklepie internetowym Sprzedawcy w dniu 01.01.2023 r.