

PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Klient będący jednocześnie Konsumentem, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 dni, z tym zastrzeżeniem, że:

- ❖ w przypadku umowa sprzedaży pojedynczej rzeczy – termin ten należy liczyć od otrzymania rzeczy przez Konsumenta lub osobę przez niego wskazaną,
- ❖ w przypadku gdy umowa sprzedaży obejmująca wiele towarów, które są dostarczane osobno, partiami lub w częściach – początek terminu jest liczony od otrzymania przez Konsumenta ostatniej rzeczy, partii lub części,
- ❖ w przypadku gdy umowa sprzedaży polega na regularnym dostarczaniu towarów przez określony czas – rozpoczęcie biegu terminu zależy od daty otrzymania przez Konsumenta pierwszej rzeczy.
- ❖ w przypadku gdy mamy do czynienia ze świadczeniem usług – termin rozpoczyna bieg od dnia zawarcia umowy.

Do zachowania tych terminów wystarczy wysłanie wręczonego przez sklep internetowy oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, podpisanego przez Konsumenta lub osobę uprawnioną. Oświadczenie może być wysłane za pomocą tradycyjnej poczty, bądź drogą elektroniczną poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail Sprzedawcy lub przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej Sprzedawcy - dane kontaktowe Sprzedawcy zostały określone w Rozdziale I. Oświadczenie można złożyć również na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu oraz załącznik do ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta, jednak nie jest to obowiązkowe.

2. W razie odstąpienia od umowy, Umowa Sprzedaży jest uważana za niezawartą, a Konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie.

3. Sprzedawca dokona zwrotu wartości Produktu wraz z kosztami jego dostawy przy użyciu wybranego przez niego sposobu, chyba że Konsument wyraźnie wskazał na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Sprzedawcy z żadnymi kosztami.

4. Jeżeli Konsument wybrał sposób dostawy Produktu inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sklep, Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu Konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

5. Konsument odstępujący od Umowy Sprzedaży zgodnie z niniejszym Regulaminem ponosi jedynie koszty odesłania Produktu do Sprzedawcy.

6. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Klientowi będącemu jednocześnie Konsumentem w wypadkach:

- ❖ świadczenia usług rozpoczętych, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu, o którym mowa w Regulaminie,
- ❖ dotyczących nagrań audialnych i wizualnych oraz zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez Konsumenta ich oryginalnego opakowania,

- ❖ świadczeń o właściwościach określonych przez Konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą.
- ❖ w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
- ❖ 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,
- ❖ w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,
- ❖ o świadczenie usług, jeżeli Sprzedawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Sprzedawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy,
- ❖ w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

TRYB POSTĘPOWNIA REKLAMACYJNEGO

1.Reklamacje z tytułu niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży:

- ❖ Podstawa i zakres odpowiedzialności Sprzedawcy wobec Klienta będącego Konsumentem, z tytułu niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży, są określone w ustawie Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145).
- ❖ Zawiadomienia o niezgodności Produktu z Umową Sprzedaży oraz zgłoszenie odpowiedniego żądania można dokonać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@protor.pl lub pisemnie na adres: PROTOR - MERKURY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, ul. Tartaczna 3C, kod pocztowy 26-600 Radom.
- ❖ W powyższej wiadomości należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę.
- ❖ Sprzedawca ustosunkuje się do żądania Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana na podany przez Klienta adres e-mail lub w inny podany przez Klienta sposób.
- ❖ W przypadku reklamacji Klienta będącego Konsumentem – nierozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni jest jednoznaczne z jej uwzględnieniem;

W związku z uwzględnioną reklamacją Klienta będącego Konsumentem, Sprzedawca pokrywa koszty odbioru, dostawy i wymiany Produktu na wolny od wad;

2. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych przez Usługodawcę:

- ❖ Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu Internetowego Usługobiorca może składać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: sklep@protor.pl.
- ❖ W powyższej wiadomości e-mail, należy podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaj i datę wystąpienia nieprawidłowości oraz dane kontaktowe. Podane informacje znacznie ułatwią i przyspieszą rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
- ❖ Rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.
- ❖ Odpowiedź Usługodawcy w sprawie reklamacji jest wysyłana na adres e-mail Usługobiorcy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub w inny podany przez Usługobiorcę sposób.
- ❖ Towary odsyłane w ramach procedury reklamacyjnej należy wysyłać na adres podany w Rozdziale I Regulaminu.

3. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi wobec Klienta niebędącego jednocześnie Konsumentem jest wyłączona.

4. Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia Produktów bez wad fizycznych i prawnych. Na podstawie Artykułu 556 i n. kodeksu cywilnego Klientowi przysługują ustawowe uprawnienia wynikające z rękojmi. Sprzedawca jest odpowiedzialny z tytułu rękojmi, jeśli sprzedany Produkt ma wady fizyczne lub prawne.

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY – załącznik nr 1 do Regulaminu

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

MERKURY SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ,

ul. Tartaczna 3C, 26-600 Radom

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy:

1.
2.
3.
4.
5.

Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*)

Imię i nazwisko Klienta:

Adres Klienta:

Zamówienie numer:

Data:

Podpis Klienta:

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

^(*) Niepotrzebne skreślić.