Zasady zwrotu/reklamacji

ZWROT TOWARU: Konsument ma prawo, bez podania przyczyny, odstąpić od umowy w ciągu 14 (czternastu) dni od daty odbioru przesyłki, na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 nr 22 poz. 271 z późn. zm.) składając stosowne oświadczenie na piśmie. W przypadku odstąpienia świadczenia obu stron umowy podlegają zwrotowi w stanie niezmienionym, o ile powołana ustawa nie stanowi inaczej. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Towar prosimy odesłać w całości, tzn. ze wszystkimi dodatkowymi elementami, jakie Konsument otrzymał do towaru (sterowniki, kable, instrukcje, dodatki, gratisy) oraz (jeśli produkt takową posiadał) oryginalną kartę gwarancyjną. UWAGA: Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w wypadkach określonych w art. 10 ust. 3 powołanej ustawy, w szczególności dotyczących kaset audio-video oraz nagrań zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania, baterii, akumulatorów, książek, software'ów, półprzewodników i tym podobnych elementów elektronicznych, urządzeń oświetleniowych, złożonych zestawów do montażu, zamówień specjalnych oraz towarów o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą. Ograniczenia możliwości zwrotu towaru, o których mowa powyżej, nie dotyczą konsumentów w zakresie w jakim wyłączałyby lub ograniczały przysługujące im z mocy prawa uprawnienia. Towar należy odesłać w całości, tzn. ze wszystkimi dodatkowymi elementami, jakie Klient otrzymał w dniu dostawy (sterowniki, kable, instrukcje, dodatki, gratisy) oraz (jeśli produkt takową posiadał) oryginalną kartę gwarancyjną. Niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki przekażemy Państwu równowartość pieniężną zwróconych artykułów przelewem bankowym. Podanie przyczyny zwrotu nie jest obowiązkowe, ale wypełnienie odpowiednich rubryk w formularzu zwrotu/reklamacji pomoże w uzyskaniu ważnych dla naszej firmy informacji **(prosimy o wypełnienie punktu 2 formularza)**

REKLAMACJE: Pisemne reklamacje uszkodzonego towaru rozpatrujemy w terminie 14 dni roboczych, przy czym wszelkie reklamacje konsumentów rozpoznajemy zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141 poz.1176 z późn. zm.). Większość produktów z naszej oferty objęta jest 12 miesięczną gwarancją producenta. W przypadku gdy do towaru została dołączona oryginalna karta gwarancyjna, towar należy dostarczyć do odpowiedniego, najbliższego autoryzowanego punktu serwisowego, wymienionego w karcie. W takim przypadku punkt serwisowy przejmuje obowiązki gwaranta.

Jeżeli Gwarantem jest firma Sara Wernau Sp. z o.o. - udziela ona gwarancji na obszarze Polski wyłącznie na sprzedawane przez siebie produkty i zapewnia ich bezpłatną naprawę lub wymianę w okresie trwania gwarancji. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Decyzje o formie załatwienia reklamacji podejmuje gwarant. Warunkiem ważności gwarancji jest brak uszkodzeń mechanicznych, uszkodzeń wynikających z niewłaściwego użytkowania lub transportu towaru oraz nienaruszona plomba gwarancyjna. Odpowiedzialność gwaranta ogranicza się do naprawy albo wymiany wadliwego towaru, lub jeśli to niemożliwe, do zwrotu kwoty równej cenie sprzedaży (wg dokumentu) uszkodzonego towaru. Do reklamowanego towaru musi być dołączony wypełniony formularz zwrotu/reklamacji **(prosimy o wypełnienie punktu 1 formularza - druk formularza dołączony jest do przesyłki; można go również pobrać z naszej strony internetowej)**.

Reklamacje dotyczące zewnętrznych uszkodzeń opakowania lub uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko w sytuacji zgłoszenia powyższych uszkodzeń spedytorowi/przewoźnikowi w momencie odbioru towaru. Warunkiem przyjęcia tego typu reklamacji będzie wypełnienie w obecności przewoźnika przesyłki formularza zwrotu/reklamacji **(prosimy o wypełnienie punktu 1 formularza i potwierdzenie go przez spedytora).** Ograniczenia, o których mowa powyżej, nie dotyczą konsumentów w zakresie w jakim wyłączałyby lub ograniczały przysługujące im z mocy prawa uprawnienia. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń opakowania lub uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu konsumentom zaleca się sporządzenie w obecności przewoźnika/spedytora protokołu potwierdzającego wystąpienie uszkodzeń.

Nie przyjmujemy paczek wysłanych za pobraniem, co oznacza, że zwracany towar wysyłacie Państwo na swój koszt. Do paczki należy dołączyć formularz zwrotu/reklamacji z wypełnionymi danymi nabywcy, numerem dowodu zakupu oraz wskazaniem sposobu załatwienia reklamacji (punkt 3 formularza). Sprzedawca zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu, jeśli podane powyżej warunki nie zostaną spełnione. Przesyłki prosimy kierować na adres: **Multisort.pl Sara Wernau Sp. z o.o., 93-105 Łódź, ul. Milionowa 21.**

Wszelkie uwagi dotyczące jakości sprzedawanych przez nas produktów, sposobu obsługi i niezgodności między stanem faktycznym a fakturą, prosimy zgłaszać w formie pisemnej do naszego Działu Reklamacji Multisort. Reklamacje ilościowe prosimy zgłaszać pocztą elektroniczną na adres info@multisort.pl lub telefonicznie w naszym Dziale Obsługi Klienta pod numerem telefonu 42 645 54 75, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania przesyłki. Ograniczenie możliwości składania reklamacji ilościowej, o którym mowa w zdaniu powyżej, nie dotyczy konsumentów w zakresie w jakim wyłączałoby lub ograniczało przysługujące im z mocy prawa uprawnienia.

Ewentualne spory będą rozstrzygane na gruncie prawa polskiego przez Sąd. W kwestiach nieuregulowanych niniejszymi zasadami zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

www.multisort.pl Multisort

Formularz zwrotu/reklamacji

1. **Reklamacja uszkodzonego artykułu (prosimy opisać szczegółowo charakter uszkodzenia):** .....
   .....
   .....
2. **Przyczyna zwrotu (proszę wpisać odpowiednią literę w tabeli):**
   A. Artykuł nie spełnia oczekiwań
   B. Artykuł nie odpowiada parametrom podanym w katalogu/na stronie www. Jakim? .....
   .....
   C. Artykuł niezamówiony
   D. Inna przyczyna .....
   .....

Lp.	Symbol	Nazwa artykułu	Ilość otrzymana	Ilość zwracana	Powód zwrotu

3. Prosimy o podanie numeru faktury VAT z której pochodzi zwrócony towar:
   nr dokumentu ..... z dnia .....
   Dane nabywcy: Imię i nazwisko .....
   Adres .....
   Sugerowany przez Państwa sposób załatwienia zwrotu/reklamacji:
   ☐ **Wymiana towaru na pełnowartościowy** (wolny od wad).
   ☐ **Zwrot pieniędzy przelewem bankowym** po otrzymaniu przez nas przesyłki.
   nazwa banku .....

Numer rachunku bankowego: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sklep Wysyłkowy Multisort.pl Sara Wernau Sp. z o.o., ul. Milionowa 21 , 93-105 Łódź, Polska
info@multisort.pl tel. + 48 (42) 645 54 75, fax +48 (42) 645 54 76
NIP: 729-11-98-179, REGON 471269059, KRS 0000059238 Sąd Rejonowy Łódź Śródmieście, GIOŚ E0001219W
BRE O/ŁÓDŹ, KONTO: 61 1140 1108 0000 3149 9800 1011, Kapitał zakładowy: 100 000 zł

Zasady zwrotu/reklamacji

ZWROT TOWARU: Konsument ma prawo, bez podania przyczyny, odstąpić od umowy w ciągu 14 (czternastu) dni od daty odbioru przesyłki, na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 nr 22 poz. 271 z późn. zm.) składając stosowne oświadczenie na piśmie. W przypadku odstąpienia świadczenia obu stron umowy podlegają zwrotowi w stanie niezmienionym, o ile powołana ustawa nie stanowi inaczej. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Towar prosimy odesłać w całości, tzn. ze wszystkimi dodatkowymi elementami, jakie Konsument otrzymał do towaru (sterowniki, kable, instrukcje, dodatki, gratisy) oraz (jeśli produkt takową posiadał) oryginalną kartę gwarancyjną. UWAGA: Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje konsumentowi w wypadkach określonych w art. 10 ust. 3 powołanej ustawy, w szczególności dotyczących kaset audio-video oraz nagrań zapisanych na informatycznych nośnikach danych po usunięciu przez konsumenta ich oryginalnego opakowania, baterii, akumulatorów, książek, software'ów, półprzewodników i tym podobnych elementów elektronicznych, urządzeń oświetleniowych, złożonych zestawów do montażu, zamówień specjalnych oraz towarów o właściwościach określonych przez konsumenta w złożonym przez niego zamówieniu lub ściśle związanych z jego osobą. Ograniczenia możliwości zwrotu towaru, o których mowa powyżej, nie dotyczą konsumentów w zakresie w jakim wyłączałyby lub ograniczały przysługujące im z mocy prawa uprawnienia. Towar należy odesłać w całości, tzn. ze wszystkimi dodatkowymi elementami, jakie Klient otrzymał w dniu dostawy (sterowniki, kable, instrukcje, dodatki, gratisy) oraz (jeśli produkt takową posiadał) oryginalną kartę gwarancyjną. Niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki przekażemy Państwu równowartość pieniężną zwróconych artykułów przelewem bankowym. Podanie przyczyny zwrotu nie jest obowiązkowe, ale wypełnienie odpowiednich rubryk w formularzu zwrotu/reklamacji pomoże w uzyskaniu ważnych dla naszej firmy informacji **(prosimy o wypełnienie punktu 2 formularza)**

REKLAMACJE: Pisemne reklamacje uszkodzonego towaru rozpatrujemy w terminie 14 dni roboczych, przy czym wszelkie reklamacje konsumentów rozpoznajemy zgodnie z art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141 poz.1176 z późn. zm.). Większość produktów z naszej oferty objęta jest 12 miesięczną gwarancją producenta. W przypadku gdy do towaru została dołączona oryginalna karta gwarancyjna, towar należy dostarczyć do odpowiedniego, najbliższego autoryzowanego punktu serwisowego, wymienionego w karcie. W takim przypadku punkt serwisowy przejmuje obowiązki gwaranta.

Jeżeli Gwarantem jest firma Sara Wernau Sp. z o.o. - udziela ona gwarancji na obszarze Polski wyłącznie na sprzedawane przez siebie produkty i zapewnia ich bezpłatną naprawę lub wymianę w okresie trwania gwarancji. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową. Decyzje o formie załatwienia reklamacji podejmuje gwarant. Warunkiem ważności gwarancji jest brak uszkodzeń mechanicznych, uszkodzeń wynikających z niewłaściwego użytkowania lub transportu towaru oraz nienaruszona plomba gwarancyjna. Odpowiedzialność gwaranta ogranicza się do naprawy albo wymiany wadliwego towaru, lub jeśli to niemożliwe, do zwrotu kwoty równej cenie sprzedaży (wg dokumentu) uszkodzonego towaru. Do reklamowanego towaru musi być dołączony wypełniony formularz zwrotu/reklamacji **(prosimy o wypełnienie punktu 1 formularza - druk formularza dołączony jest do przesyłki; można go również pobrać z naszej strony internetowej)**.

Reklamacje dotyczące zewnętrznych uszkodzeń opakowania lub uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko w sytuacji zgłoszenia powyższych uszkodzeń spedytorowi/przewoźnikowi w momencie odbioru towaru. Warunkiem przyjęcia tego typu reklamacji będzie wypełnienie w obecności przewoźnika przesyłki formularza zwrotu/reklamacji **(prosimy o wypełnienie punktu 1 formularza i potwierdzenie go przez spedytora).** Ograniczenia, o których mowa powyżej, nie dotyczą konsumentów w zakresie w jakim wyłączałyby lub ograniczały przysługujące im z mocy prawa uprawnienia. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń opakowania lub uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu konsumentom zaleca się sporządzenie w obecności przewoźnika/spedytora protokołu potwierdzającego wystąpienie uszkodzeń.

Nie przyjmujemy paczek wysłanych za pobraniem, co oznacza, że zwracany towar wysyłacie Państwo na swój koszt. Do paczki należy dołączyć formularz zwrotu/reklamacji z wypełnionymi danymi nabywcy, numerem dowodu zakupu oraz wskazaniem sposobu załatwienia reklamacji (punkt 3 formularza). Sprzedawca zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu, jeśli podane powyżej warunki nie zostaną spełnione. Przesyłki prosimy kierować na adres: **Multisort.pl Sara Wernau Sp. z o.o., 93-105 Łódź, ul. Milionowa 21.**

Wszelkie uwagi dotyczące jakości sprzedawanych przez nas produktów, sposobu obsługi i niezgodności między stanem faktycznym a fakturą, prosimy zgłaszać w formie pisemnej do naszego Działu Reklamacji Multisort. Reklamacje ilościowe prosimy zgłaszać pocztą elektroniczną na adres info@multisort.pl lub telefonicznie w naszym Dziale Obsługi Klienta pod numerem telefonu 42 645 54 75, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych od dnia otrzymania przesyłki. Ograniczenie możliwości składania reklamacji ilościowej, o którym mowa w zdaniu powyżej, nie dotyczy konsumentów w zakresie w jakim wyłączałoby lub ograniczało przysługujące im z mocy prawa uprawnienia.

Ewentualne spory będą rozstrzygane na gruncie prawa polskiego przez Sąd. W kwestiach nieuregulowanych niniejszymi zasadami zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

www.multisort.pl Multisort

Formularz zwrotu/reklamacji

1. **Reklamacja uszkodzonego artykułu (prosimy opisać szczegółowo charakter uszkodzenia):** .....
   .....
   .....
2. **Przyczyna zwrotu (proszę wpisać odpowiednią literę w tabeli):**
   A. Artykuł nie spełnia oczekiwań
   B. Artykuł nie odpowiada parametrom podanym w katalogu/na stronie www. Jakim? .....
   .....
   C. Artykuł niezamówiony
   D. Inna przyczyna .....
   .....

Lp.	Symbol	Nazwa artykułu	Ilość otrzymana	Ilość zwracana	Powód zwrotu

3. Prosimy o podanie numeru faktury VAT z której pochodzi zwrócony towar:
   nr dokumentu ..... z dnia .....
   Dane nabywcy: Imię i nazwisko .....
   Adres .....
   Sugerowany przez Państwa sposób załatwienia zwrotu/reklamacji:
   ☐ **Wymiana towaru na pełnowartościowy** (wolny od wad).
   ☐ **Zwrot pieniędzy przelewem bankowym** po otrzymaniu przez nas przesyłki.
   nazwa banku .....

Numer rachunku bankowego: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Sklep Wysyłkowy Multisort.pl Sara Wernau Sp. z o.o., ul. Milionowa 21 , 93-105 Łódź, Polska
info@multisort.pl tel. + 48 (42) 645 54 75, fax +48 (42) 645 54 76
NIP: 729-11-98-179, REGON 471269059, KRS 0000059238 Sąd Rejonowy Łódź Śródmieście, GIOŚ E0001219W
BRE O/ŁÓDŹ, KONTO: 61 1140 1108 0000 3149 9800 1011, Kapitał zakładowy: 100 000 zł