Reklamacje i zwroty

I. Zwroty

1. Klient będący Konsumentem oraz Przedsiębiorcą na prawach konsumenta ma prawo odstąpić od umowy i dokonać zwrotu towaru w terminie 14 dni od daty jego dostawy, bez podania przyczyny.2. Zwracany towar musi być w stanie niezmienionym, tj. musi posiadać oryginalne opakowanie oraz nie może nosić jakichkolwiek znamion użytkowania.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości zwracanego towaru, będące wynikiem korzystania z niego w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania towaru. Zaleca się zwrot towaru w oryginalnym opakowaniu.
3. Towar wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy (przesłanym drogą mailową lub dołączonym do paczki) prosimy odesłać na adres:

   Magazyn Falmec Polska Spółka z o.o.
   ul. Rzemieślnicza 4
   05-082 Blizne Łaszczyńskiego
   Godziny pracy: poniedziałek – piątek: 9:00 – 17:00
4. Zwrot należności nastąpi przy użyciu takich samych sposobów zapłaty, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, w terminie do 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania towaru lub dostarczenia dowodu jego odesłania.

II. Reklamacja

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczenia towaru zgodnego z umową. Sprzedawca ponosi ustawową odpowiedzialność wobec Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta za brak zgodności towaru z umową na zasadach określonych w przepisach Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.
2. Niezależnie od ustawowych praw wskazanych w pkt 1, sprzęt może być objęty dobrowolną gwarancją (na okres 24 miesięcy). Szczegółowe warunki udzielonej gwarancji oraz wykaz autoryzowanych serwisów określone są w warunkach gwarancji. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień wynikających z niezgodności towaru z umową.
3. Aby skorzystać z reklamacji towaru, prosimy o wypełnienie zgłoszenia reklamacyjnego, zawierającego dane klienta, dane zamówienia oraz opis usterki wraz z kopią dowodu zakupu, żądanie reklamacyjne znajdującego się pod adresem https://reklamacje.falmecpolska.pl
4. Reklamacja zostanie rozpatrzona i udzielona zostanie na nią odpowiedź w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.
5. Klienci będący konsumentami mogą skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym również za pomocą platformy ODR, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich. Platforma ODR jest interaktywną stroną internetową, za pośrednictwem której konsumenci mogą składać skargi. Dostępna jest pod adresem internetowym: http://ec.europa.eu/consumers/odr.