

**Wzór formularza reklamacyjnego**

**REKLAMACJA TOWARU Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ**

Data: .....

**Dane Sprzedawcy:** eCommerce Factory S.A. z siedzibą  
w Żydowo  
ul. Ojca Świętego Jana Pawła II 21, 62-241 Żydowo  
KRS 0000413308  
www.dentilove.pl  
tel. +48 22 113 4446  
e-mail: kontakt@dentilove.pl  
**(“Sprzedawca”)**

**Dane Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta:**

Imię i nazwisko/nazwa firmy:	E-mail:
Adres korespondencyjny:	Numer telefonu:

Zawiadamiam, że zakupiony przeze mnie w dniu ....., niżej opisany Towar jest niezgodny z Umową Sprzedaży.

**Nr zamówienia i nazwa produktu:**

Niezgodność z Umową Sprzedaży polega na (opis):

.....

.....

Brak zgodności z Umową Sprzedaży został ujawniony w dniu .....

**W związku z tym żądam (prosimy o wpisanie poniżej znaku "X" przy żądaniu, którego się domagasz w związku z reklamacją):**

wymiany Towaru na nowy

nieodpłatnej naprawy Towaru

lub\*\*

obniżenia ceny (proszę wpisać o jaką kwotę) .....

chcę odstąpić od Umowy Sprzedaży (wada musi być istotna)

\*\* Proszę zapoznać się z poniższym pouczeniem. Odstąpienie od umowy lub złożenie oświadczenia o obniżeniu ceny możliwe jest tylko w określonych przypadkach, o których piszemy poniżej.

-----  
Podpis

*(tylko jeżeli formularz przesyłany  
jest w wersji papierowej)*

## INFORMACJA NA TEMAT PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Twoich danych osobowych podanych w powyższym formularzu jest Sprzedawca. Sprzedawca przetwarza dane w celu obsługi procesu reklamacji, co stanowi prawnie uzasadnione interesy Sprzedawcy, o których mowa w art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a także stanowi wykonanie obowiązku prawnego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa dot. roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. Uprawnienia przysługujące Ci w związku z ww. przetwarzaniem danych: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Szczegółowe informacje na temat zasad przetwarzania Twoich danych znajdziesz w [Polityce Prywatności](#) Sklepu.

## POUCZENIE SPRZEDAWCY

1. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu 2 lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez Sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy.
2. W przypadku niezgodności zakupionego Towaru z Umową Sprzedaży, Konsumentowi lub Przedsiębiorcy-Konsumentowi przysługuje na podstawie art. 43d Ustawy o prawach konsumenta roszczenie o doprowadzenie do zgodności z umową poprzez naprawę lub wymianę Towaru na nowy.
3. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument żąda naprawy, lub Sprzedawca może dokonać naprawy, gdy Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z Umową Sprzedaży w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy.
4. Niezgodność z umową występuje jeśli:
  - a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność Towaru są niezgodne z Umową Sprzedaży,
  - b) Towar nie jest przydatny do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi lub Przedsiębiorcy-Konsumentowi, i o którym to celu powiadomił Sprzedawcę najpóźniej w momencie zawarcia Umową Sprzedaży i który to Sprzedawca zaakceptował,
  - c) Towar nie nadaje się do celu, do którego zazwyczaj używa się Towaru tego rodzaju,
  - d) Towar nie zapewnia trwałości i bezpieczeństwa, których można się spodziewać dla tego rodzaju Towarów, lub nie występuje w określonej ilości,
  - e) Towar nie został dostarczony z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument może rozsądnie oczekiwać,
  - f) Towar nie odpowiada wzorowi lub próbce udostępnionej przed zakupem,
  - g) brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży wynika z niewłaściwego zamontowania Towaru, jeżeli zostało ono przeprowadzone przez Sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność, lub niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-Konsumenta było wynikiem błędów w instrukcji dostarczonej przez Sprzedawcę.
5. Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni liczonych od dnia następującego po dniu otrzymania przez Sprzedawcę informacji o reklamacji.
6. **\*\*Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli:**
  - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży zgodnie z punktem 2 powyżej,
  - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub doprowadzenie do zgodności z Umową Sprzedaży wiązałoby się z nadmiernymi niedogodnościami dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta,
  - c) Sprzedawca nie odebrał Towaru udostępnionego przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę-Konsumenta,
  - d) Towar został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Towaru z Umową Sprzedaży, a Sprzedawca nie zdemontował Towaru, lub zdemontował ale nie zamontował go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany, albo nie zlecił wykonania tych czynności na swój koszt,

- e) brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z Umową Sprzedaży,
  - f) brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy Sprzedaży, bez uprzedniego skorzystania z możliwości naprawy lub wymiany Towaru,
  - g) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z Umową Sprzedaży w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta.
2. Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument nie może odstąpić od Umowy Sprzedaży, jeżeli brak zgodności Towaru z Umową Sprzedaży jest nieistotny.
  3. Oświadczeniu o obniżenie ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości Towaru z wadą w porównaniu do Towaru pełnowartościowego).
  4. Jeżeli brak zgodności z Umową Sprzedaży dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie Umowy Sprzedaży, Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument może odstąpić od Umowy Sprzedaży jedynie w odniesieniu do tych Towarów, lub w odniesieniu do innych Towarów nabytych wraz z Towarami niezgodnymi z Umową Sprzedaży, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z Umową Sprzedaży.
  5. Konsument lub Przedsiębiorca-Konsument otrzyma informację o sposobie rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni liczonych od dnia następującego po dniu otrzymania przez Sprzedawcę informacji o reklamacji.
  6. Sprzedawca zwraca kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o obniżeniu ceny. W przypadku odstąpienia od Umowy Sprzedaży, jeżeli Sprzedawca nie zaproponował, że sam odbierze Towar od Konsumenta lub Przedsiębiorcy-Konsumenta, może on wstrzymać się ze zwrotem płatności do chwili otrzymania Towaru z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
  7. Pojęcia pisane w niniejszym formularzu oraz powyższym pouczeniu wielką literą, mają to znaczenie, które zostało im nadane w Regulaminie Sklepu, dostępnym na stronie Sklepu.