

PROCEDURA SKŁADANIA I OBSŁUGI REKLAMACJI

ALWERO jest odpowiedzialne względem Klienta będącego Konsumentem lub Klientem biznesowym uprzywilejowanym (w rozumieniu Regulaminu Sklepu Online) jeżeli sprzedany mu Towar ma wadę fizyczną lub prawną.

Nasza procedura reklamacji zawiera wskazówki umożliwiające jak najszybszą i spełniającą Państwa oczekiwania reakcję ALWERO na zgłoszone zastrzeżenia do zakupionego przez Państwa Towaru.

Reklamację dotyczącą wad Towaru można składać w ciągu dwóch lat od daty ich zakupu.

Wiele z poniżej opisanych czynności jest tylko rekomendowana. Reklamację możecie Państwo złożyć w dowolnej, wybranej przez siebie formie, musi jedynie jasno z niej wynikać kto składa reklamację, w zakresie jakiego Towaru oraz w zakresie jakich zastrzeżeń, a także jeśli mają Państwo jakieś preferencje odnośnie wskazania sposobu jej realizacji - informację tym zakresie.

Procedura obsługi reklamacji, przykładowy formularz reklamacyjny oraz dane kontaktowe do działu reklamacji umieszczone są na Stronie w zakładce OBSŁUGA KLIENTA (pobierz formularz) oraz w dziale PROCEDURA REKLAMACJI znajdującym się w stopce Strony. W razie jakichkolwiek dodatkowych pytań lub wątpliwości zapraszamy do kontaktu.

Zachęcamy również do zapoznania się z pouczeniami zawartymi na stronie: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/> oraz treścią Regulaminu Sklepu Online, którego niniejsza Procedura stanowi integralną część.

1. Zgłoszenia reklamacyjne możecie Państwo zgłosić jeżeli jesteście Klientem ALWERO będącym Konsumentem lub Klientem biznesowym uprzywilejowanym (w rozumieniu Regulaminu Sklepu Online) oraz zakupiliście od Towar w Sklepie stacjonarnym lub w Sklepie Online.
2. Reklamację można zgłosić:
 - a. za pomocą poczty elektronicznej: shop@alwero-wool.com ;

- b. bezpośrednio w Sklepie Stacjonarnym ALWERO (ul. Krakowska 1 43-330 Hecznarowice);
 - c. za pomocą przesyłki listowej wysłanej na adres: Alwero sp. z o.o. ul. Krakowska 1 43-330 Hecznarowice.
3. Wszelkie zastrzeżenia co do jakości lub ilości zakupionego Towaru zauważone w momencie jego odbioru (np. uszkodzenie opakowania Towaru zamówionego w w Sklepie Online) prosimy zgłaszać także osobie, które dostarczyła Państwu Towar.
4. Jeśli reklamacja jest zgłaszana za pomocą poczty elektronicznej prosimy o wykonanie zdjęć zauważonych uszkodzeń lub defektów Towaru i załączenie ich do korespondencji. Nie jest to obowiązkowe, ale usprawni zainicjowany przez Państwa proces reklamacji i zmniejszy ryzyko kosztów odesłania Towaru, którego reklamacja jest niezasadna.
5. W celu zapewnienia sprawnej obsługi reklamacji oraz prawidłowej identyfikacji Klienta proponujemy skorzystanie z przygotowanego przez ALWERO wzoru formularza reklamacyjnego.
6. W przypadku braku skorzystania z zaproponowanego formularza reklamacyjnego koniecznym jest zawarcie przez Państwa w przesłanym do nas żądaniu co najmniej następujących informacji:
 - a. imię i nazwisko Klienta korzystającego z prawa do złożenia reklamacji;
 - b. dane kontaktowe Klienta umożliwiające przekazanie mu informacji o otrzymaniu przez ALWERO żądania i sposobie jego rozpatrzenia;
 - c. dowodów nabycia Towaru od ALWERO (np. wydruk z karty płatniczej, paragon, faktura, numer zamówienia lub faktury fiskalnej – w zależności od sposobu nabycia Towaru i wybranej formy płatności);
 - d. nazwę Towaru, którego dotyczy zgłoszenie wraz z opisem wady;
 - e. wybrany przez Klienta sposób realizacji reklamacji (w przypadku uznania jej za zasadną), tj.:
 - i. wymiana Towaru na nowy; albo
 - ii. naprawy Towaru; albo
 - iii. obniżenie ceny Towaru; albo
 - iv. odstąpienie od umowy zakupu Towaru oraz zwrot środków – w sytuacji, gdy wada Towaru jest wadą istotną w rozumieniu obowiązujących przepisów (np. uniemożliwia lub wyłącza normalne wykorzystanie Towaru);

7. Jeżeli okaże się, że niezbędne będzie dostarczenie do ALWERO reklamowanego Towaru (w szczególności gdy żądanie nie dotyczy obniżenia Ceny), poprosimy Państwa o przygotowanie go do wysyłki, a następnie na wskazany adres wyślemy Kuriera, który w uzgodnionym terminie odbierze reklamowany Towar na nasz koszt. Jeżeli taki sposób odebrania reklamowanego Towaru nie spełnia Państwa oczekiwań prosimy o odesłanie Towaru na swój koszt, a my zwrócimy poniesione przez taką osobę koszty.
8. Klient niezwłocznie otrzymuje od ALWERO potwierdzenie rejestracji reklamacji – w sposób w jaki złożył swoją reklamację lub jaki wskazał jako preferowany do kontaktu z ALWERO.
9. ALWERO ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji **w terminie 14 dni kalendarzowych**.
10. Jeżeli Państwa reklamacja okaże się zasadna, a jako preferowany sposób jej rozpatrzenia wskażecie Państwo roszczenia związane z usunięciem wady lub wymianą towaru na wolny od wad ALWERO ma prawo odmówić spełnienia takiego żądania jeżeli zadośćuczynienie jemu:
 - a. jest niemożliwe do spełnienia przez ALWERO –np. gdy Towar nie jest już produkowany/nie znajduje się w ofercie (przy wymianie) lub jego naprawa jest niemożliwa lub
 - b. wymaga nadmiernych kosztów w porównaniu z drugim z możliwych roszczeń – oznacza to konieczność uwzględnienia wartości rzeczy wolnej od wad czy też rodzaju i znaczenia stwierdzonej wady.
11. Odmawiając realizacji reklamacji w sposób preferowany przez Klienta ALWERO może zaproponować inne rozwiązanie.
12. Klient może w trakcie rozpatrywania reklamacji zmienić swój wybór jej rozstrzygnięcia i żądać doprowadzenia Towaru do stanu zgodności z umową w inny dopuszczalny prawem sposób.
13. Jeśli reklamacja zostanie uznana za zasadną Towar nowy lub naprawiony odeślemy do Państwa na nasz koszt albo otrzymacie od nas zwrot należności za reklamowany Towar (w tym koszty dostawy) gotówką w Sklepie stacjonarnym lub na wskazane przez Klienta konto bankowe lub kartę.
14. ALWERO jest zwolnione od odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeżeli Klient wiedział o wadzie Towaru w chwili jego zakupu, np. gdy zakupił Towar tzw. II gatunku, którego wada uwzględniona była w niższej cenie danego Towaru, o czym Klient wiedział decydując się na zakup.

15. Jeśli reklamacja nie zostanie uznana za zasadną reklamowany Towar wraz z wyjaśnieniem naszego stanowiska odeślemy na wskazany przez Państwa adres w stanie w jakim otrzymaliśmy go podczas inicjowania procedury reklamacyjnej. Koszty dostawy Towaru do ALWERO związane z zainicjowaniem procedury reklamacji pokrywa ALWERO.