

REGULAMIN ZGŁASZANIA REKLAMACJI DLA SKLEPLAGUNA.PL

I OKREŚLENIA UŻYTE W NINIEJSZYM REGULAMINIE OZNACZAJĄ:

1. STRONY REKLAMACJI:
 - a) Sprzedający – Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k., ul. Maszynowa 32 A, 80 – 298 Gdańsk
 - b) Kupujący (przedsiębiorca) – osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, nabywająca towar od Sprzedającego
 - c) Kupujący (konsument) – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową
2. TOWAR – rzeczy oznaczone co do gatunku będące w ofercie sprzedaży Sprzedającego
3. PRZEDMIOT REKLAMACJI:
 - a) Wada towaru
 - Wada fizyczna jawna – wada towaru w rozumieniu Kodeksu cywilnego, możliwa do rozpoznania w momencie wydania towaru Kupującemu
 - Wada fizyczna ukryta – wada towaru w rozumieniu Kodeksu cywilnego, powstała przed wydaniem towaru Kupującemu, która ujawniła się w okresie późniejszym
 - Wada prawna - wada prawna w rozumieniu Kodeksu cywilnego
 - b) Braki ilościowe – ilość wydanego towaru niezgodna z fakturą lub zamówieniem
 - c) Błąd formalny – błąd w fakturze lub pomyłka w realizacji zamówienia
4. BIURO OBSŁUGI KLIENTA – komórka organizacyjna Sprzedającego zajmująca się rozpatrywaniem reklamacji

II ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Prawo do odstąpienia od umowy kupna/sprzedaży czyli rezygnacji z zakupu towaru bez podawania przyczyny przysługuje Kupującemu będącemu konsumentem na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, oraz ustawie z dnia 30 maja 2014 r. O prawach konsumenta (Dz.U. 2014.827 wraz z późn. zm.).
2. Podstawą do odstąpienia od umowy jest poprawnie wypełniony formularz odstąpienia od umowy, będący załącznikiem nr 1 do niniejszego Regulaminu.
3. Poprawnie wypełniony druk odstąpienia od umowy musi zawierać w szczególności następujące informacje:
 - Data odstąpienia od umowy kupna/sprzedaży
 - Imię i nazwisko osoby odstępującej od umowy
 - Nr faktury, której dotyczy umowa
 - Wskazanie produktu/ produktów, których dotyczy umowa
 - Podpis
4. Złożenie odstąpienia od umowy w innej formie niż na formularzu odstąpienia od umowy, nie zawierającego danych wyżej wymienionych, pozostanie bez rozpatrzenia.

Adres siedziby:

Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k.
80-298 Gdańsk, ul. Maszynowa 32 A
NIP: 604-01-25-662 | REGON 220944400

tel. + 48 58 770 48 00
fax + 48 58 743 57 01
e-mail: laguna@laguna.pl

5. Formularz odstąpienia od umowy Kupujący (konsument) przekazuje Sprzedającemu drogą mailową na adres Biura Obsługi Klienta sklepu internetowego sklep@laguna.pl.
6. Termin na odstąpienie od umowy kupna/sprzedaży wynosi 14 dni kalendarzowych, liczonych od dnia odbioru towaru przez Kupującego (konsumenta).
7. W przypadku odstąpienia od umowy, o której wyżej, koszty transportu związane ze zwrotem Towaru do Sprzedającego, pokrywa Kupujący (konsument).
8. Kupujący (konsument) odstępujący od umowy kupna/ sprzedaży zobowiązany jest skonsultować z Biurem Obsługi Klienta tryb i termin zwrotu towaru. Towar odesłany do Sprzedającego bez uprzedniej konsultacji nie zostanie przyjęty.
9. Sprzedający przyjmie do zwrotu jedynie towar kompletny oraz oryginalnie zapakowany.
10. W przypadku odstąpienia od umowy przez Kupującego (konsumenta), Sprzedający wystawi fakturę korygującą.

III ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

1. Podstawą przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego do rozpatrzenia jest poprawnie wypełniony druk zgłoszenia reklamacyjnego, będący załącznikiem nr 2 do niniejszego regulaminu.
2. Poprawnie wypełniony druk zgłoszenia reklamacyjnego musi zawierać w szczególności następujące informacje:
 - Data zgłoszenia reklamacji
 - Nazwa firmy Kupującego
 - Imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację
 - Nr faktury, której dotyczy reklamacja
 - Data faktury, której dotyczy reklamacja
 - Wskazanie produktu/produktów, których dotyczy reklamacja
 - Dokładny opis problemu – wad, uszkodzeń, braków, błędów w ilościach itp.
 - Podpis i pieczęć
 - Załącznik w postaci fotografii lub próbki towaru (jeśli konieczny)
3. Reklamacje zgłaszane w innej formie niż na druku zgłoszenia reklamacyjnego, nie zawierające danych wyżej wymienionych, pozostaną bez rozpatrzenia.
4. Kupujący (konsument/ przedsiębiorca) powinien precyzyjnie opisać wady towaru, aby rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedającego nastąpiło bez zbędnej zwłoki spowodowanej koniecznością ustalania przyczyn reklamacji.
5. Zgłoszenie reklamacyjne Kupujący (konsument/ przedsiębiorca) przekazuje Sprzedającemu drogą mailową na adres Biura Obsługi Klienta sklepu internetowego sklep@laguna.pl.
6. Terminy zgłaszania reklamacji liczone od dnia odbioru towaru przez Kupującego (konsumenta/ przedsiębiorcę):

KUPUJĄCY (przedsiębiorca)	Wady jawne	niezwłocznie jednak nie dłużej niż 14 dni kalendarzowych
	Wady ukryte	niezwłocznie jednak nie dłużej niż 30 dni kalendarzowych
KUPUJĄCY (konsument)	Wady jawne i ukryte	niezwłocznie jednak nie dłużej niż 2 miesiące

Adres siedziby:

Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k.
80-298 Gdańsk, ul. Maszynowa 32 A
NIP: 604-01-25-662 | REGON 220944400

tel. + 48 58 770 48 00
fax + 48 58 743 57 01
e-mail: laguna@laguna.pl

IV ROZPATRZENIE REKLAMACJI

1. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne spełnia wymogi formalne, Sprzedający w ciągu 14 dni kalendarzowych, liczonych od dnia następnego po zgłoszeniu reklamacji, podejmie decyzję co do sposobu rozpatrzenia zgłoszenia i poinformuje o niej Kupującego (konsumenta/przedsiębiorcę).
2. W sytuacji, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga badań jakościowych reklamowanego towaru, Sprzedający zwróci się do Kupującego (konsumenta/ przedsiębiorcy) o przekazanie wybranych próbek towaru.
3. Koszty zwrotu towaru do Sprzedającego:

KUPUJĄCY (przedsiębiorca)	Reklamacja zasadna - uznana	Koszt transportu po stronie Sprzedającego
	Reklamacja bezzasadna - odrzucona	Koszt transportu po stronie Kupującego
KUPUJĄCY (konsument)	Reklamacja zasadna - uznana	Koszt transportu po stronie Sprzedającego
	Reklamacja bezzasadna - odrzucona	Koszt transportu po stronie Kupującego

4. Jeżeli reklamowany towar wymaga badań jakościowych oraz sprawdzenia, Sprzedający podejmie decyzję co do sposobu rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni kalendarzowych, liczonych od dnia otrzymania próbki reklamowanego towaru.
5. Kupujący (konsument/przedsiębiorca) żądający wymiany towaru na pozbawiony wad zobowiązany jest skonsultować z Biurem Obsługi Klienta kwestię zwrotu towaru. Towar odesłany bez uprzedniej konsultacji nie zostanie przyjęty.

V ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady z tytułu rękojmi powstałe po wydaniu towaru Kupującemu (konsumentowi/ przedsiębiorcy). Wyjątek stanowi sytuacja, w której wady towaru wynikły z przyczyny tkwiącej uprzednio w towarze.
2. Kupujący (konsument/ przedsiębiorca) ma obowiązek sprawdzenia towaru w obecności kuriera, a niezwłocznie po odbiorze towaru powiadomienia Sprzedającego o istniejących wadach. Niepowiadomienie Sprzedającego o istniejących wadach towaru w terminach zgłaszania reklamacji wskazanych w niniejszym Regulaminie, powoduje utratę wszelkich uprawnień Kupującego (konsumenta/ przedsiębiorcy) z tytułu rękojmi.
3. Terminy wygaśnięcia uprawnień, oraz przedawnienie roszczenia o usunięcie wady lub wymianę towaru z tytułu rękojmi za wady fizyczne oraz prawne reguluje ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014.121 z późn. zm.)

Regulamin obowiązuje od dnia 29.03.2017 roku do odwołania lub aktualizacji.

Adres siedziby:

Laguna Fabryka Okuć Sp. z o.o. Sp. k.
80-298 Gdańsk, ul. Maszynowa 32 A
NIP: 604-01-25-662 | REGON 220944400

tel. + 48 58 770 48 00
fax + 48 58 743 57 01
e-mail: laguna@laguna.pl