

# Warunki reklamacji

## REKLAMACJA

Wyróżniamy 2 typy reklamacji:

- Reklamacja na towar uszkodzony pod czas transportu;
- Reklamacja na towar wadliwy

Poniżej opis działania przy każdej z powyższych reklamacji.

### 1. REKLAMACJA NA TOWAR USZKODZONY PODCZAS TRANSPORTU;

- a) pogniecenie paczki / opakowań;
- b) podarcie paczki / opakowań;
- c) zalanie paczki / opakowań;
- d) otwarta paczka / braki w paczce;
- e) bądź jakiegokolwiek inne uszkodzenie wynikające ze złego przewożenia paczki;

Abysmy mogli rozpatrzyć reklamację z tytułu uszkodzenia towaru pod czas transportu niezbędne jest:

- wypełnienie protokołu szkody wraz z kurierem - każdy kurier ma obowiązek wypełnić protokół na wniosek odbierającego paczkę; (szczegółowe i dokładne wypełnienie protokołu będzie podstawą do reklamacji)
- wykonanie zdjęcia uszkodzonej paczki / towaru.

Po wypełnieniu protokołu oraz wykonaniu zdjęć należy powyższe dokumenty przekazać sprzedającemu w dwojaki sposób:

- wysłać na adres e-mail: [info@karolla.com](mailto:info@karolla.com) w tytule: REKLAMACJA NA TOWAR USZKODZONY PODCZAS TRANSPORTU  
W e-mailu należy podać swoje imię i nazwisko, adres pod który miała być dostarczona paczka, numer telefonu;
- bądź wysłać w formie listowej na adres: Karolla ul. Sienkiewicza 145 39-400 Tarnobrzeg.

Po uzyskaniu dokumentów, będziemy już z Państwem w stałym kontakcie i na bieżąco będziemy informować Państwa o przebiegu dalszego procesu reklamacyjnego.

Reklamacje składane przez Klientów, którzy zawarli umowę ze Spółką na wskutek wcześniejszych ustaleń z pracownikiem handlowym Spółki powinni kierować reklamację na adres mailowy: [kontrola.jakosci@karolla.com](mailto:kontrola.jakosci@karolla.com)

### 2. REKLAMACJA NA TOWAR WADLIWY;

a) Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedawanej z ofertą.

W szczególności jeśli rzecz sprzedawana:

- nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając zdjęcie, próbkę, wzór;
- została wydana w stanie niezupełnym;

b) Abyśmy mogli rozpocząć rozpatrywanie reklamacji z tytułu towar wadliwy niezbędne jest złożenie w formie e-mailowej lub listowej dokumentu, który można pobrać tutaj [Protokół reklamacyjny](#) lub zostanie wysłany na prośbę złożoną mailowo: [kontrola.jakosci@karolla.com](mailto:kontrola.jakosci@karolla.com)

razem z protokołem proszę o dostarczenie:

- dowód zakupu - paragon, faktura – bez tego dokumentu reklamacja nie będzie rozpatrywana,
- zdjęcia etykiet znajdujących się na kartonach zbiorczych,
- zdjęcia, które ukazują wadę;

Adres e-mailowy: [info@karolla.com](mailto:info@karolla.com)

Adres listowy: Karolla ul. Sienkiewicza 145, 39-400 Tarnobrzeg

Reklamacja złożona z naruszeniem ww. postanowienia nie będzie rozpatrywana.

c) Po otrzymaniu powyższych dokumentów nasz zespół przeprowadzi wnikliwą analizę przekazanych dokumentów i ustosunkuje się niezwłocznie

d) W przypadku, gdy do rozstrzygnięcia reklamacji niezbędne będzie dostarczenie produktu do nas, klient zostanie o tym fakcie poinformowany.

W momencie wysłania reklamowanego towaru na nasz adres, Klient zobowiązany jest do poinformowania nas o wysłaniu towaru oraz wskazania numeru przesyłki.

e) W przypadku uznania reklamacji:

Klient ma prawo do:

- wymiany rzeczy na nową;
- zwrot pieniędzy za rzecz z wadami;

Klient nie może:

- odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna, nie wpływa na użyteczność przedmiotu;
- odstąpić od umowy, tylko na część zakupionego towaru;

i) Nie bierzemy odpowiedzialności za towar, który został uszkodzony z winy kupującego w przypadku:

- złego składowania towaru;
- złego użytkowania towaru;

g) W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia towaru z winy użytkownika, wszelkie koszty pokrywa Kupujący, również te wynikające z wcześniejszego przesłania towaru w celu rozpatrzenia reklamacji;

h) Jeżeli reklamacja zostanie uznana to koszty wymiany towaru na wolny od wad ponosi Sprzedawca.

i) Odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi w stosunku do Kupującego niebędącego Konsumentem jest ograniczona do jednego roku od wydania towaru Kupującemu.

j) Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe na skutek nienależytego wykonania umowy przez Sprzedawcę, chyba że szkoda została wyrządzona przez Sprzedawcę umyślnie. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Kupującego na skutek istnienia wad towaru, chyba że szkoda wyrządzona została umyślnie przez Sprzedawcę.

h) Reklamacje składane przez Klientów, którzy zawarli umowę ze Spółką na wskutek wcześniejszych ustaleń z pracownikiem handlowym Spółki powinni kierować reklamację na adres mailowy: [kontrola.jakosci@karolla.com](mailto:kontrola.jakosci@karolla.com)