

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Formularz może zostać wykorzystany do złożenia reklamacji dotyczącej Produktu, Vouchera, Warsztatów, Subskrypcji lub Usługi Elektronicznej.

Skorzystanie z formularza nie jest obowiązkowe. Reklamacja może zostać złożona również w innej formie umożliwiającej ustalenie jej przedmiotu oraz żądania Klienta.

1. Dane Sprzedawcy

EMOTEA Marlena Drygas

Al. Tysiąclecia 2/34

05-820 Piastów

e-mail: office@emotea.pl

2. Dane Klienta

Imię i nazwisko:

.....

Adres e-mail:

.....

Numer telefonu – opcjonalnie:

.....

Adres korespondencyjny – jeżeli Klient chce otrzymać odpowiedź w formie pisemnej lub podanie adresu jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji:

.....

.....

3. Dane dotyczące Zamówienia lub umowy

Numer Zamówienia – jeżeli został nadany:

.....

Data złożenia Zamówienia / zawarcia umowy:

.....

Data otrzymania Produktu / wykonania usługi – jeżeli dotyczy:

.....

Przedmiot reklamacji

- ☐ Produkt
- ☐ Voucher
- ☐ Warsztaty
- ☐ Subskrypcja
- ☐ Usługa Elektroniczna
- ☐ inne:

.....

Nazwa Produktu, usługi, Warsztatów, Vouchera albo Subskrypcji, których dotyczy reklamacja:

.....

.....

4. Opis reklamacji

Proszę opisać stwierdzoną niezgodność Produktu z Umową, nieprawidłowość w wykonaniu usługi, nieprawidłowość dotyczącą Subskrypcji albo inną okoliczność stanowiącą podstawę reklamacji:

.....

.....

.....

.....

Data stwierdzenia niezgodności lub nieprawidłowości – jeżeli jest możliwa do określenia:

.....

5. Żądanie Klienta

A. Reklamacja Produktu z tytułu niezgodności z Umową

Jeżeli reklamacja dotyczy niezgodności Produktu z Umową, Klient może na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa żądać w pierwszej kolejności:

- ☐ naprawy Produktu
- ☐ wymiany Produktu na Produkt zgodny z Umową

Jeżeli zachodzą przesłanki przewidziane w obowiązujących przepisach prawa do obniżenia ceny albo odstąpienia od Umowy, Klient może złożyć również następujące żądanie:

☐ obniżenia Ceny

Proponowana kwota / wysokość obniżenia Ceny:

.....

☐ odstąpienia od Umowy z powodu braku zgodności Produktu z Umową i zwrotu zapłaconej Ceny

Uzasadnienie żądania obniżenia Ceny albo odstąpienia od Umowy – jeżeli dotyczy:

.....

.....

B. Reklamacja dotycząca Vouchera, Warsztatów, Subskrypcji lub Usługi Elektronicznej

Proszę wskazać oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji:

☐ prawidłowe wykonanie usługi

☐ usunięcie nieprawidłowości

☐ korekta płatności

☐ zwrot nienależnie pobranej kwoty

☐ ponowna realizacja świadczenia

☐ inne:

.....

.....

Jeżeli reklamacja dotyczy Subskrypcji:

Cykl Subskrypcyjny lub data płatności/dostawy, której dotyczy reklamacja – jeżeli jest możliwa do wskazania:

.....

Reklamacja dotyczy w szczególności:

☐ nieprawidłowego pobrania płatności

☐ pobrania nieprawidłowej kwoty

☐ nieprawidłowej lub niedokonanej Dostawy Subskrypcyjnej

- ☐ pominięcia albo wstrzymania Subskrypcji
- ☐ zmiany Produktu lub częstotliwości dostaw
- ☐ zakończenia Subskrypcji
- ☐ innej nieprawidłowości:

.....

6. Dodatkowe informacje i załączniki

Klient może dołączyć dokumenty, fotografie, korespondencję lub inne materiały mogące ułatwić rozpatrzenie reklamacji.

Dołączenie takich materiałów nie jest obowiązkowe, chyba że bez określonych informacji lub materiałów nie jest możliwe ustalenie przedmiotu reklamacji.

Załączniki – jeżeli są dołączane:

.....

.....

Przedstawienie paragonu fiskalnego nie jest warunkiem złożenia ani rozpatrzenia reklamacji, jeżeli fakt zakupu może zostać ustalony w inny sposób.

7. Sposób przekazania odpowiedzi

Proszę o przekazanie odpowiedzi:

- ☐ na adres e-mail wskazany powyżej
- ☐ w formie pisemnej na wskazany powyżej adres korespondencyjny

8. Data i podpis

Data:

.....

Podpis Klienta – wyłącznie w przypadku składania formularza w formie papierowej:

.....

Informacja

Podanie danych wskazanych w formularzu jest dobrowolne. Podanie informacji umożliwiających identyfikację reklamowanej umowy lub świadczenia oraz ustalenie

przedmiotu i żądania reklamacji może być jednak niezbędne do jej prawidłowego rozpatrzenia.

Brak skorzystania z niniejszego formularza lub brak podania którejkolwiek z informacji wskazanych jako fakultatywne nie powoduje pozostawienia reklamacji bez rozpoznania, jeżeli na podstawie jej treści możliwe jest ustalenie przedmiotu reklamacji oraz żądania Klienta.

W przypadku reklamacji Produktu Klient udostępnia Sprzedawcy Produkt podlegający naprawie lub wymianie, a Sprzedawca odbiera go na swój koszt, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie wynikającym z obowiązujących przepisów prawa oraz Regulaminu. W przypadkach, w których znajduje zastosowanie ustawowy termin 14 dni, brak odpowiedzi w tym terminie wywołuje skutki przewidziane przepisami prawa.

Dane osobowe przekazane w związku ze złożeniem reklamacji są przetwarzane przez Sprzedawcę na zasadach określonych w Polityce prywatności dostępnej w Serwisie.