

reklamacje i zwroty

Spis treści:

- § 1 Postanowienia ogólne
- § 2 Zgłaszanie reklamacji
- § 3 Koszty zwrotu i odpowiedzialność Klienta
- § 4 Czas rozpatrzenia reklamacji
- § 5 Zwroty
- § 6 Produkt pod zamówienie indywidualne
- § 7 Wyłączenia odpowiedzialności
- § 8 Postanowienia końcowe
- § 9 Pliki po pobraniu

§1 Postanowienia ogólne

1.1. Regulamin określa zasady zwrotów i reklamacji produktów zakupionych w sklepie internetowym www.mtjmeble.pl.

1.2. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z niniejszym regulaminem przed dokonaniem zakupu. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualny brak zaznajomienia się z regulaminem przed złożeniem zamówienia.

1.3. Dokonanie zakupu oznacza akceptację niniejszego regulaminu.

§2 Zgłaszanie reklamacji

2.1. W przypadku stwierdzenia fabrycznej wady produktu lub niezgodności z zamówieniem, Konsument zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia tego faktu poprzez kontakt mailowy (mtjmeble.kontakt@gmail.com). Zgłoszenia reklamacyjne przyjmowane są do weryfikacji wyłącznie w formie pisemnej na adres mailowy podany w zakładce „Reklamacje i zwroty”.

2.2. Aby dokonać reklamacji, Klient zobowiązany jest do wypełnienia formularza reklamacyjnego dostępnego w zakładce "Reklamacje i zwroty" na stronie internetowej oraz przesłania go drogą elektroniczną lub w formie papierowej na adres siedziby firmy wraz z niezbędną dokumentacją zdjęciową.

2.3. Brak poprawnie wypełnionego formularza może skutkować wydłużeniem czasu rozpatrzenia reklamacji lub jej odrzuceniem. Termin rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego należy liczyć od momentu potwierdzenia przyjęcia go do weryfikacji oraz nadaniu numeru zgłoszenia reklamacyjnego przez osobę reprezentującą sklep internetowy www.mtjmeble.pl.

2.4. Wszelkie informacje dotyczące statusu reklamacji oraz jej rozpatrzenia udzielane są wyłącznie drogą mailową. Sklep nie prowadzi konsultacji w sprawie reklamacji za pośrednictwem rozmów telefonicznych.

§3 Koszty zwrotu i odpowiedzialność Klienta

3.1. Klient ponosi bezpośrednie koszty zwrotu towaru, chyba że ustalono inaczej.

3.2. Reklamacje nie będą uwzględniane w przypadku:

- uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego montażu lub użytkowania,
- montażu uszkodzonych elementów,
- uszkodzeń powstałych podczas transportu przez Klienta.

3.3. Klient zobowiązany jest do dokładnego sprawdzenia wszystkich elementów produktu przed rozpoczęciem montażu. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia lub niezgodności, należy niezwłocznie zgłosić reklamację zgodnie z procedurą opisaną w §3.2. Zamontowanie uszkodzonego lub wadliwego elementu oznacza akceptację jego stanu i skutkuje całkowitą utratą możliwości reklamacji, w tym roszczeń dotyczących wymiany elementu, zwrotu kosztów czy innych form rekompensaty. Sklep nie ponosi odpowiedzialności za wady zgłoszone po montażu.

§4 Czas rozpatrzenia reklamacji

4.1. Czas rozpatrzenia może różnić się w zależności od rodzaju usterki, komunikacji z klientem lub rodzaju towaru. Standardowy czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 14-21 dni.

4.2. W przypadku konieczności przeprowadzenia szczegółowej analizy, oczekiwania na dodatkowe materiały dowodowe lub z powodu innych wyjątkowych okoliczności, czas rozpatrzenia reklamacji może zostać wydłużony do 90 dni. O przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji klient zostanie poinformowany.

4.3. Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną o decyzji reklamacyjnej.

§5 Zwroty

5.1. Klient ma prawo do zwrotu towaru w terminie 14 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania, o ile produkt nie podlega wyłączeniu ze zwrotu, zgodnie z przepisami ustawy o prawach konsumenta.

5.2. Zwrotowi nie podlegają produkty wykonywane na specjalne zamówienie klienta, produkty, które zostały zapieczętowane i których opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, a także inne produkty wyłączone ze zwrotu zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

5.3. Produkt, który jest przedmiotem zwrotu, musi być zwrócony w stanie nienaruszonym, bez śladów montażu, użytkowania, z kompletnym wyposażeniem, w oryginalnym opakowaniu.

5.4. Koszt zwrotu towaru ponosi klient, chyba że sprzedawca wyrazi zgodę na pokrycie tych kosztów lub zaoferuje darmowy zwrot w ramach promocji.

5.5. Zwrot środków następuje po otrzymaniu i sprawdzeniu zwróconego towaru przez sprzedawcę, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty przyjęcia zwrotu. Zwrotu środków dokonuje się na konto wskazane przez klienta.

§6 Produkty pod zamówienie indywidualne

6.1. Klient korzystając z prawa do zwrotu, może to uczynić w terminie 14 dni od dostarczenia produktu. Istnieją szczególne okoliczności wynikające z prawa konsumenta, w których zwrot zakupionego towaru nie jest możliwy. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów wskazanych w **art. 38 ustawy o prawach konsumenta**, a w szczególności w odniesieniu do umów:

- w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,
- w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami.

6.2. Do produktów wykonywanych na indywidualne zamówienie należą m.in.:

- meble tapicerowane (sofy, narożniki, łóżka, fotele),
- krzesła drewniane i tapicerowane,
- stoły i taborety,
- blaty kuchenne,
- stoły fornirowane z kolekcji S-... (np. S39, itp.),
- materace oferowane jako płatna opcja wymiany podstawowego wariantu.

6.3. Zwrot takich produktów nie jest możliwy, zgodnie z przepisami prawa konsumenckiego.

§7 Wyłączenia odpowiedzialności

7.1. Nie uznaje się za wadę produktu:

- różnicy w stopniu twardości siedzisk pojedynczych elementów wyrobu tapicerskiego, wynikające z ich zróżnicowanej wielkości oraz uwarunkowane zastosowanymi rozwiązaniami konstrukcyjnymi;
- dopuszczalne różnice w kolorze i odcieniu drewna. Drewno jako materiał naturalny jest zróżnicowany i niepowtarzalny a drobne różnice nie są wadą wyrobu;
- zmiany zachodzące naturalnie, podczas przeciętnej eksploatacji mebla – różnice i pofałdowania elementów siedzisk i oparcie powstałych w wyniku złego użytkowania. Należy równomiernie użytkować wszystkie siedziska kompletu krzeseł, ponieważ częste użytkowanie jednego siedziska spowoduje jego pofałdowanie i zdeformowanie;
- właściwości wynikające z rodzaju użytego materiału;
- dopuszczalne różnice w odcieniu drewnianych elementów drewna oraz okleiny naturalnej fornir. Drewno jako materiał naturalny posiada zróżnicowane odcienie zależne od jego naturalnych warunków siedliskowych;
- widoczne promienie rdzeniowe drewna jako jeden z elementów jego budowy anatomicznej;
- niezgodność wzorów mebli oraz odcieni tkanin w przypadku dokompletowania mebli.

§8 Postanowienia końcowe

8.1. Wszelkie spory wynikające z niniejszego regulaminu będą rozstrzygane na drodze polubownej lub przez sąd właściwy dla siedziby firmy GREEN ELEPHANT oferującej produkty przy pomocy sklepu internetowego www.mtjmeble.pl.

8.2. Niniejszy regulamin określa zasady sprzedaży, zwrotów, reklamacji oraz odpowiedzialności sprzedawcy wobec klientów. Złożenie zamówienia lub zawarcie umowy oznacza akceptację warunków określonych w regulaminie. Klient ma prawo do zwrotu towaru w terminie 14 dni, zgodnie z przepisami prawa, a także do składania reklamacji w przypadku wad produktu. Wszelkie produkty zwrócone w ramach reklamacji muszą być zgodne z wymaganiami określonymi w regulaminie. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wyłączenia odpowiedzialności za różnice wynikające z naturalnych cech materiałów, takich jak drewno, tkaniny czy inne elementy produktów. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z pełnym regulaminem przed dokonaniem zakupu.

§9 Pliki do pobrania

1. Załącznik: Formularz reklamacyjny
KLIKNIJ I POBIERZ

Ostatnia aktualizacja 28.02.2025