

SATYSFAKCJA.PL

Regulamin Sprzedaży/ Ogólne Warunki Sprzedaży dla umów zawieranych na odległość obowiązujące od 25.12.2014 r. do dnia 28.10.2016 r.

I. Postanowienia Ogólne:

1. Niniejszy Regulamin jest integralną częścią umowy sprzedaży produktów oferowanych przez spółkę **SATYSFAKCJA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą** w Częstochowie, ul. Krakowska 45/56A, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000416025, posługującą się numerem NIP 9492191268 i REGON 242901678, z kapitałem zakładowym 5.000 zł, w całości wpłaconym (dalej jako: Satysfakcja Sp. z o.o.
2. Sprzedaż odbywa się za pośrednictwem Internetu pomiędzy składającym zamówienie w sklepie internetowym SATYSFAKCJA.PL, udzielającym przybicia podczas aukcji, zwanym dalej Klientem, a **SATYSFAKCJA Sp. z o.o.**, zwaną dalej Sprzedawcą.
3. Kupującym może być każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zarejestrowana w sklepie internetowym SATYSFAKCJA.PL/ portalu aukcyjnym Allegro.pl. Użyte w niniejszym regulaminie określenia Kupujący oraz Klient są synonimami.
4. Każdy Klient dokonujący zakupu produktów oferowanych przez **SATYSFAKCJA Sp. z o.o.** jest obowiązany zapoznać się z regulaminem.

II. Przedmiot Sprzedaży

5. Przedmiotem sprzedaży są produkty prezentowane na stronach WWW sklepu internetowego SATYSFAKCJA.PL oraz oferowane w ramach działalności Sprzedawcy na stronach portalu internetowego Allegro.pl. .
6. Wszystkie produkty oferowane w sklepie internetowym SATYSFAKCJA.PL/na aukcjach portalu internetowego Allegro.pl są fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski. Sprzedawca zastrzega sobie jednak prawo do oferowania produktów wyprzedazowych, które będą stosownie oznaczone i opisane.

7. Sprzedawca ma obowiązek dostarczenia rzeczy wolnych od wad zgodnie z postanowieniami art. 556 oraz 5561 – 5563 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (t.j. Dz. U. 2014, poz. 121 ze zm.)
8. Ceny wszystkich produktów prezentowanych na stronach WWW sklepu internetowego SATYSFAKCJA.PL oraz oferowanych w ramach działalności Sprzedawcy na stronach portalu internetowego Allegro.pl wyrażone są w złotych polskich i zawierają podatek VAT. Cena brutto produktu nie obejmuje kosztu przesyłki.
9. Sprzedawca dokonuje bieżącej aktualizacji oferty swoich produktów prezentowanych na stronach WWW sklepu internetowego SATYSFAKCJA.PL.
10. Płatność za realizację zamówienia następuje w jeden z poniższych sposobów:
 - a. przelewem, przed dostawą towaru na rachunek bankowy Sprzedawcy (przedpłata),
 - b. za pobraniem, przy odbiorze przesyłki od kuriera,
 - c. w systemie ratalnym, płatność odbywa się w całości lub części ze środków pochodzących z kredytu lub leasingu,
11. Akceptując Regulamin Klient dokonujący zakupu oferowanych produktów wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur w formie elektronicznej przez Sprzedawcę zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur (Dz. U. 2005, nr 133, poz. 1119) oraz zasadami wystawiania, przesyłania i przechowywania faktury elektronicznej. Zgoda na otrzymywanie faktury w formie elektronicznej jest równoznaczna z rezygnacją z otrzymywania faktury w formie papierowej.
12. Akceptacja Klienta nie wyłącza prawa SATYSFAKCJA Sp. z o.o. do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
13. Sprzedawca wystawia i przesyła faktury w formie elektronicznej gwarantując autentyczność ich pochodzenia oraz integralność ich treści.
14. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za błędne dane Kupującego wskazane przez niego przy rejestracji, jako właściwe do wystawienia faktury VAT.
15. Każda faktura w formie elektronicznej będzie dostarczona Klientom za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta w formularzu rejestracyjnym. Zmiana adresu e-mail Klienta wymaga powiadomienia Sprzedawcy w formie pisemnej lub elektronicznej. W przypadku braku powiadomienia Sprzedawcy przez Klienta o

zmianie adresu e-mail, korespondencję kierowaną na dotychczasowy adres e-mail uważana się za prawidłowo doręczoną.

16. Klient jest uprawniony do wycofania akceptacji zgodnie z § 3 ust. 4 rozporządzenia w drodze pisemnego oświadczenia woli nadanego na adres: SATYSFAKCJA Sp. z o.o., ul. Krakowska 45/56A, 42-202 Częstochowa lub elektronicznie na adres sklep@satysfakcja.pl. W przypadku cofnięcia akceptacji od dnia następującego po dniu doręczenia oświadczenia Klienta o wycofaniu akceptacji SATYSFAKCJA Sp. z o.o. traci prawo do wystawiania i przesyłania Klientowi faktur w formie elektronicznej.

17. W przypadku wyboru przez Klienta formy płatności za złożone zamówienie w postaci karty płatniczej lub karty kredytowej, Satysfakcja Sp. z o.o. dolicza opłatę za powyższą transakcję w wysokości poniesionych przez Satysfakcja Sp. z o.o. kosztów transakcji, liczoną od wartości brutto zamówionego produktu lub produktów. Wysokość naliczonej opłaty za transakcję kartą płatniczą lub kredytową jest każdorazowo wyszczególniona w podsumowaniu zamówienia przed związaniem Klienta umową.

18. W przypadku wyboru przez Klienta formy płatności za złożone zamówienie w postaci transakcji poprzez serwis PayPal, Satysfakcja Sp. z o.o. dolicza opłatę za powyższą transakcję w wysokości poniesionych przez Satysfakcja Sp. z o.o. kosztów transakcji liczoną od wartości brutto zamówionego produktu lub zamówionych produktów. Wysokość naliczonej opłaty za transakcję poprzez serwis PayPal jest każdorazowo wyszczególniona w podsumowaniu zamówienia przed związaniem Klienta umową.

19. W przypadku wyboru przez Klienta płatności w paczkomacie firmy INPOST Sp. z o.o., która odbywa się za pomocą karty kredytowej lub płatniczej, Satysfakcja Sp. z o.o. dolicza opłatę za powyższą transakcję w wysokości poniesionych przez Satysfakcja Sp. z o.o. kosztów transakcji liczoną od wartości brutto zamówionego produktu lub zamówionych produktów. Wysokość naliczonej opłaty jest każdorazowo wyszczególniona w podsumowaniu zamówienia przed związaniem Klienta umową. Niniejsza opłata jest pobierana niezależnie od opłaty pobieranej tytułem kosztu dostawy przesyłki do paczkomatu firmy INPOST Sp. z o.o.

III. Realizacja zamówienia.

20. Zamówienia w sklepie internetowym można składać poprzez witrynę internetową (sklep internetowy). W tym celu należy dokonać rejestracji konta użytkownika na stronie internetowej <http://www.satysfakcja.pl/rejestracja> i dokonać akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu.

21. Zarejestrowany użytkownik ma możliwość:
 - a. dokonywania zakupów w sklepie internetowym SATYSFAKCJA.PL,
 - b. jest uprawniony do otrzymywania indywidualnych rabatów,

- c. jest uprawniony do udziału w promocjach i konkursach,
- d. opiniowania sprzętu bez konieczności moderacji i akceptacji ze strony SATYSFAKCJA.PL,
- e. prowadzenia szczegółowych statystyk swoich działań w systemie Sprzedającego,
- f. współdecydowania o wyglądzie i kształcie sklepu on-line SATYSFAKCJA.PL.

22. Po dokonaniu rejestracji Klient otrzyma na podany adres e-mail link do strony internetowej aktywacji konta. Dokonanie aktywacji umożliwia zalogowanie do systemu.

23. Aby dokonać rejestracji w sposób prawidłowy należy wypełnić wszystkie pola formularza rejestracyjnego zawierającego dane wymagane do założenia konta użytkownika.

24. Dokonując rejestracji konta użytkownika Klient:

- a. wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych teleadresowych w bazie SATYSFAKCJA i przetwarzanie ich zgodnie z ustawą z dnia 29.09.1997 o ochronie danych osobowych (Dz. U. nr 133 poz. 883 ze zm.). Dane te będą wykorzystywane wyłącznie w celu:
 - o realizacji umowy przez Sprzedającego,
 - o informowania o nowych produktach, usługach oraz promocjach oferowanych przez sklep internetowy SATYSFAKCJA.PL.
- b. powinien zaakceptować postanowienia Regulaminu sprzedaży sklepu internetowego SATYSFAKCJA.PL,
- c. może wyrazić zgodę na otrzymywanie informacji o promocjach i nowościach.

25. Podanie danych osobowych w formularzu rejestracyjnym jest dobrowolne, choć konieczne do realizacji umowy sprzedaży zawieranej ze Sprzedającym. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.

26. O zmianach w Regulaminie użytkownik zostanie powiadomiony przy pierwszym logowaniu po wejściu w życie zmian w Regulaminie. Akceptacja zmian w regulaminie odbywa się poprzez potwierdzenie/kliknięcie komunikatu na stronie logowania w serwisie firmy SATYSFAKCJA Sp. z o.o. Odmowa akceptacji zmian Regulaminu jest równoznaczna z wyrejestrowaniem się z serwisu SATYSFAKCJA.PL z zastrzeżeniem, że Użytkownik uczestniczy w rozpoczętych przed rozwiązaniem umowy transakcjach na zasadach Regulaminu obowiązującego w dacie ich rozpoczęcia. Zmiana Regulaminu nie narusza praw nabytych osób korzystających z serwisu SATYSFAKCJA.PL

27. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w terminie nie krótszym niż 7 dni od momentu udostępnienia zmienionego Regulaminu na stronie internetowej www.satysfakcja.pl z zastrzeżeniem, że transakcje rozpoczęte przed wejściem w życie tych zmian są prowadzone na zasadach dotychczasowych. Użytkownik dokonuje akceptacji zmiany regulaminu poprzez kliknięcie/potwierdzenie komunikatu na stronie logowania w serwisie firmy SATYSFAKCJA Sp. z o.o.

28. W celu zakupu produktów w sklepie internetowym SATYSFAKCJA. PL należy kliknąć wybrany produkt i dokonać zamówienia.
29. Okres ważności złożonego zamówienia wynosi 10 dni. W przypadku braku kontaktu z Klientem po upływie tego terminu zamówienie jest automatycznie anulowane.
30. Potwierdzenie zawarcia umowy przesłane zostanie Klientowi na adres e-mail wskazany przez Klienta zgodnie z punktem 15 niniejszego Regulaminu.

IV. Dostawa.

31. Dostawy produktów zamawianych w Sklepie Internetowym SATYSFAKCJA.PL oraz zakupionych w ramach portalu internetowego Allegro.pl realizowane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
32. Zakupione produkty są dostarczane za pośrednictwem firmy kurierskiej albo do paczkomatów firmy INPOST Sp. z o.o. we wskazanym przez Klienta miejscu (lista dostępnych paczkomatów dostępna jest pod adresem: <https://twoj.inpost.pl/pl/znajdz-punkt-inpost>). Zamówienia, których gabaryty przekraczają możliwość odbioru z paczkomatów nie będą posiadały takiej możliwości w chwili potwierdzania zamówienia. Dla zamówień, w przypadku których waga produktów nie przekracza 1 kg, wymiary zewnętrzne (wraz z opakowaniem) wynoszą maksymalnie 6cmx26cmx26cm, a wartość przesyłki nie przekracza 500 zł (wszystkie warunki muszą być spełnione łącznie) - możliwy jest wybór formy dostawy w postaci listu poleconego dostarczanego za pośrednictwem InPost Sp. z o.o.
33. Koszt dostawy zakupionych produktów jest wskazany każdorazowo w podsumowaniu zamówienia, po wyborze lub potwierdzeniu opcji dostawy.
34. Termin realizacji umowy sprzedaży wynosi od 1 do 10 dni roboczych.
35. W wypadku gdy Sprzedający nie może wykonać zobowiązania z powodu choćby przejściowej niemożności spełnienia świadczenia o właściwościach zamówionych przez Klienta, Sprzedający może zwolnić się z zobowiązania przez spełnienie świadczenia zastępczego, odpowiadającego tej samej jakości i przeznaczeniu oraz za tę samą cenę lub wynagrodzenie, informując zarazem Klienta na piśmie o jego prawie nieprzyjęcia tego świadczenia i odstąpienia od umowy, ze zwrotem rzeczy na koszt Sprzedającego. W takim wypadku Klient ma prawo odstąpić od umowy w sposób i na zasadach określonych w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r. poz. 827). Zwrot rzeczy następuje wówczas na koszt Sprzedającego.

36. W przypadku dostarczenia przesyłki kurierem odbiór jej wymaga pisemnego pokwitowania. Z chwilą wydania towaru Klientowi, przechodzi na niego prawo własności towaru, uprawnienia i wszelkie ryzyka związane z posiadaniem i użytkowaniem towaru, a w szczególności ryzyko utraty lub uszkodzenia.
37. W przypadku dostarczenia przesyłki kurierem odbiór jej wymaga pisemnego pokwitowania. Z chwilą wydania towaru Klientowi, przechodzi na niego prawo własności towaru, uprawnienia i wszelkie ryzyka związane z posiadaniem i użytkowaniem towaru, a w szczególności ryzyko utraty lub uszkodzenia. Zaleca się, aby Klient dokonał sprawdzenia stanu paczki oraz jej zawartości bezpośrednio przy kurierze. Kurier zobowiązany jest poczekać przez czas niezbędny do dokonania sprawdzenia stanu paczki przez Klienta. Sprawdzenie zawartości przesyłki jest możliwe po podpisaniu listu przewozowego, a w przypadku przesyłki za pobraniem po uregulowaniu płatności.
38. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń sprzętu mogących mieć związek z dostawą, w celu usprawnienia procedury reklamacyjnej zaleca się ich zgłoszenie w ciągu 24 godzin od daty otrzymania przesyłki pod adresem www.satysfakcja.pl/serwis (zgłoszenie reklamacji towaru kupionego drogą internetową) oraz w terminie do 7 dni bezpośrednio w firmie kurierskiej.
39. Jakiegokolwiek uszkodzenia sprzętu mogące mieć związek z dostawą, w przypadku dostaw realizowanych przez firmę kurierską, pomimo braku uszkodzeń opakowania zewnętrznego (uszkodzenia mechaniczne zawartości przesyłki, braki ilościowe, niekompletność przesyłki itd.), zaleca się by Klient zgłosił w ciągu 24 godzin od daty otrzymania przesyłki pod adresem www.satysfakcja.pl/serwis (zgłoszenie reklamacji towaru kupionego drogą internetową) oraz sporządził w tym zakresie protokół szkodowy z przewoźnikiem w terminie do 7 dni. Zaleca się, by w miarę możliwości Klient sporządził i dostarczył także dokumentację fotograficzną uszkodzeń.
40. W przypadku odbioru przesyłki za pośrednictwem paczkomatów operatora pocztowego INPOST Sp. z o.o., zatwierdzenie odbioru możliwe jest poprzez system informatyczny paczkomatu. Z chwilą zatwierdzenia odbioru przesyłki przez Klienta, przechodzi na niego prawo własności towaru, uprawnienia i wszelkie ryzyka związane z posiadaniem i użytkowaniem towaru, a w szczególności ryzyko utraty lub uszkodzenia.
41. W razie jakichkolwiek zastrzeżeń co do stanu zewnętrznego opakowania przesyłki dostarczonej do paczkomatu operatora pocztowego INPOST Sp. z o.o., w celu ułatwienia i usprawnienia procedury reklamacyjnej zalecane jest:
- wskazanie uszkodzenia pod kamerą monitoringu paczkomatu INPOST,
 - umieszczenia uszkodzonej, nieotwartej przesyłki w skrytce paczkomatu, w której pierwotnie się znajdowała i zamknięcia skrytki paczkomatu,
 - zgłoszenia tego faktu do SATYSFAKCJA.PL w ciągu 24 godzin od daty próby odbioru przesyłki poprzez wypełnienie formularza dostępnego na stronie www.satysfakcja.pl/serwis (zgłoszenie reklamacji), a także do INPOST Sp. z o.o. bezpośrednio przy próbie odbioru przy pomocy komunikatów wyświetlanych na ekranie systemu paczkomatu (zainicjowanie procesu reklamacyjnego).

42. Jakiemukolwiek uszkodzenia sprzętu mogące mieć związek z dostawą, pomimo braku uszkodzeń opakowania zewnętrznego, zaleca się zgłosić w ciągu 7 dni od daty odebrania przesyłki w najbliższym oddziale firmy INPOST Sp. z o.o. , w celu sporządzenia przez INPOST Sp. z o.o. protokołu szkody, a także zgłosić do SATYSFAKCJA.PL za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www.satysfakcja.pl/serwis w ciągu 24 godzin od odebrania towaru.
43. W przypadku jednego zamówienia złożonego z wielu produktów, co do których występują różnice w sposobie ich pakowania w szczególności ze względu na ich gabaryty lub też różnice w zakresie czasu realizacji zamówienia, Satysfakcja Sp. z o.o. może dokonać podziału zamówienia na mniejsze przesyłki. W opisanej sytuacji koszt dostawy podany Klientowi w podsumowaniu zamówienia nie zmienia się, lecz zostaje rozdzielony na poszczególne przesyłki. W sytuacji, gdy anulowana zostanie część zamówienia – niezależnie od przyczyn, korekcie oraz zwrotowi podlegają wyłącznie te koszty dostawy, które zostały przypisane do anulowanej części zamówienia.

V. Prawo do odstąpienia od umowy

44. Klient, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić na piśmie bez podania przyczyny w terminie 15 dni od dnia wydania rzeczy. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy należy wysłać na adres siedziby Satysfakcja Sp. z o.o. (wskazany w tytule I pkt 1 niniejszego Regulaminu). Satysfakcja Sp. z o.o. umożliwi złożenie oświadczenia także drogą elektroniczną na adres e-mail: rma@satysfakcja.pl. Zaleca się również wypełnienie formularza zgłoszenia RMA, dostępnego na stronie internetowej: www.satysfakcja.pl/serwis, co pozwoli na przydzielenie klientowi indywidualnego numeru RMA w celu szybszej identyfikacji przesyłki.
45. Wykonanie prawa odstąpienia od umowy możliwe jest także za pomocą formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., poz. 827). Formularz odstąpienia dostępny jest także na stronie internetowej: <http://www.satysfakcja.pl/serwis>
46. Termin 15-sto dniowy, liczy się od dnia wydania rzeczy, rozumianego jako objęcie rzeczy w posiadanie przez konsumenta lub wskazaną przez konsumenta osobę trzecią inną niż przewoźnik.
47. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:
- o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;

- c. w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- d. w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- e. w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- f. w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- g. zawartej w drodze aukcji publicznej;
- h. o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

48. Klient ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny dla stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

49. Większość produktów dostępnych w sklepie internetowym satysfakcja.pl posiada folie ochronne na elementach najbardziej podatnych na uszkodzenia. Z tego też względu zaleca się nie zdejmować folii ochronnych z tych elementów przez okres 15 dni od doręczenia sprzętu.

50. Towar należy odesłać niezwłocznie po złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie później niż w terminie 15 dni.

51. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży towaru zakupionego w zestawie z innym produktem zwrotowi podlega cały zestaw.

52. Koszty bezpośredniego odesłania (zwrotu) towaru do Sprzedawcy w związku z dokonaniem odstąpieniem od umowy bez podania przyczyny w terminie 15 dni od dnia wydania rzeczy ponosi Klient.

53. Jeżeli Klient wybrał sposób dostarczenia rzeczy inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez przedsiębiorcę, przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.

54. Uprawnienia i obowiązki określone w pkt. 44-54 Regulaminu przysługują wyłącznie Klientom-Konsumentom dokonującym zakupu produktów w drodze umowy zawartej na odległość w rozumieniu art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., poz. 827). Satisfakcja Sp. z o.o. informuje, że nie prowadzi sprzedaży produktów na podstawie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa (akwizycja itp.)

VI. Reklamacje

55. Każdemu Klientowi, który zawarł umowę sprzedaży przysługuje prawo do reklamacji.

56. W przypadku wystąpienia usterki technicznej należy skontaktować się ze Sprzedawcą. W celu usprawnienia procedury reklamacyjnej zaleca się kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną.

57. W celu identyfikacji i usprawnienia procedury reklamacyjnej, Klientowi, który dokonuje reklamacji produktu zakupionego i doręzonego za pośrednictwem Internetu zaleca się, by w ramach takiej reklamacji wypełnił elektroniczny formularz znajdujący się na stronie internetowej www.satisfakcja.pl/serwis co pozwoli na przyspieszenie czasu rozpatrywania zgłoszenia. Po wypełnieniu elektronicznego formularza, Klient otrzymuje zwrótnie komunikat informujący o przyjęciu zgłoszenia do rozpatrzenia przez Sprzedającego.

58. Po rozpatrzeniu zgłoszenia reklamacyjnego przez Sprzedawcę Klient otrzymuje wiadomość e-mail zawierającą dalszą instrukcję postępowania reklamacyjnego oraz numer zgłoszenia serwisowego RMA.

59. Reklamowany towar należy dostarczyć do siedziby Sprzedającego będącej miejscem zakupu towaru.

60. W celu usprawnienia procedury reklamacyjnej Klientowi, który dokonuje reklamacji produktu zakupionego i doręzonego za pośrednictwem Internetu zaleca się, by w ramach takiej reklamacji wysłał produkt bezpośrednio na adres Centrum Dystrybucyjnego Sprzedającego: ul. Krakowska 45/56A, 42-202 Częstochowa.

61. Zaleca się, aby każdy Klient czytelnie oznaczył przesyłkę reklamacyjną ze szczególnym uwzględnieniem oznaczenia przesyłki numerem zgłoszenia serwisowego RMA. Sprawny przebieg procedury reklamacyjnej, a w szczególności odbiór przesyłki reklamacyjnej przez Sprzedawcę jest uzależniony od prawidłowego i widocznego oznaczenia przesyłki numerem zgłoszenia serwisowego RMA. Jego brak uniemożliwia identyfikację zgłoszenia reklamacyjnego i znacznie opóźnia rozpatrzenie sprawy.

62. Wygenerowany przez system numer zgłoszenia serwisowego RMA ważny jest tylko przez 7 dni od daty jego przydzielenia. Wysyłka towaru reklamacyjnego po upływie wskazanego terminu może spowodować utrudnienia i opóźnić rozpatrzenie sprawy reklamacyjnej.
63. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient otrzymuje dokumentację serwisową opisującą wynik ekspertyzy serwisowej.
64. Odbiór reklamowanego sprzętu następuje w miejscu i formie w jakiej towar ten został dostarczony do Sprzedającego.
65. Reklamowany sprzęt należy odebrać w terminie 30 dni od powiadomienia Klienta o zakończeniu procedur serwisowych. Jeżeli sprzęt nie zostanie odebrany w ww. terminie Sprzedający wezwie pisemnie Klienta do odbioru sprzętu w terminie 15 dni od daty doręczenia wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu Sprzedający jest uprawniony do naliczania opłat z tytułu bezumownego przechowywania sprzętu. Opłata ta wynosi 5% aktualnie obowiązującej stawki za 1 m² powierzchni magazynowej w mieście siedziby sprzedającego naliczanej za każdy miesiąc przechowywania.
66. Większość produktów oferowanych przez Sprzedawcę posiada gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy. Każdorazowo warunki realizacji gwarancji są określone w druku gwarancji wystawionej przez gwaranta. Powyższe postanowienie nie wyłącza, ani nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień Konsumenta wynikających z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., poz. 827).
67. W przypadku sprzedaży towaru w obrocie między przedsiębiorcami na podstawie art. 558 § 1 k.c. strony wyłączają odpowiedzialność sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy, w szczególności ustalają, iż nie ponosi on żadnej odpowiedzialności także za wady ukryte przedmiotu sprzedaży.
68. Klient ma możliwość skorzystania z alternatywnych, pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Klient będący konsumentem uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu związanego z towarem lub usługą lub też do zwrócenia się z wnioskiem o podjęcie mediacji, jak również do złożenia swojej skargi m.in. za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.