

Sprzedawca / Podmiot odpowiedzialny za obsługę reklamacji:

P.P.H.U. Bipropyt Spółka z o.o. Mickiewicza 19 32-650 Kęty NIP:  
5490003065

Kontakt do zgłoszeń reklamacyjnych: e-mail: sklep@twojenowewnetrze.pl

## § 1

### Zakres i podstawy rozpatrywania reklamacji

1. Niniejsza procedura opisuje sposób zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących produktów sprzedawanych przez P.P.H.U. Bipropyt Spółka z o.o. w sklepie internetowym.
2. Jeżeli Kupującym jest Konsument albo Przedsiębiorca na prawach konsumenta, odpowiedzialność Sprzedawcy za zgodność towaru z umową wynika z ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (rozdział dotyczący zgodności towaru z umową).

## § 2

Kanały zgłoszeń reklamacyjnych

1. E-mail: sklep@twojenowewnerze.pl (rekomendowana forma – umożliwia szybkie dołączenie zdjęć i korespondencję na trwałym nośniku).
2. Pisemnie:

Adres: P.P.H.U. Bipropyt Spółka z o.o.  
ul. Mickiewicza 19  
32-650 Kęty

Dla przyspieszenia postępowania rekomendujemy zgłoszenie e-mailowe z kompletem informacji i dokumentacji zdjęciowej.

## § 3

### Jakie dane i materiały dołączyć do reklamacji

1. W zgłoszeniu należy podać:
  - dane Kupującego: imię i nazwisko / firma, adres, e-mail; numer telefonu;
  - dane zamówienia, numer zamówienia, data zakupu oraz data dostawy;
  - oznaczenie produktu: opis niezgodności towaru z umową lub opis wady, na czym polega, kiedy została zauważona, w jakich okolicznościach;
  - żądanie Kupującego

- - dokumentacja zdjęciowa, a w tym zdjęcie całego produktu oraz zbliżenia miejsca problemu.

#### § 4

##### Terminy i forma odpowiedzi

1. W przypadku reklamacji Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź jest przekazywana na trwałym nośniku (np. e-mail) albo w formie pisemnej – zgodnie z wybranym kanałem kontaktu.
2. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji konieczne jest uzupełnienie informacji (np. brak zdjęć, brak numeru zamówienia), Sprzedawca wezwie Kupującego do uzupełnienia.

#### § 5

##### Przebieg postępowania reklamacyjnego

1. Zgłoszenie reklamacji przez Kupującego (e-mail lub pismo) wraz z danymi i dokumentacją.
2. Wstępna weryfikacja przez Sprzedawcę.
3. W razie stwierdzenia zasadności reklamacji, ustalenie sposobu doprowadzenia towaru do zgodności (w szczególności naprawa albo wymiana). Jeżeli wybrany przez Kupującego sposób jest niemożliwy albo wymagałby nadmiernych kosztów, Sprzedawca zaproponuje alternatywy sposób rozpatrzenia reklamacji.
4. Realizacja uzgodnionego rozwiązania nastąpi w czasie ustalonym przez sprzedawcę. Czas ten zostaje podany kupującemu drogą mailową lub telefonicznie.
5. Sprzedawca dokona potwierdzenia wykonania naprawy lub wymiany lub innych uzgodnionych działań.

#### § 6

##### Odbiór towaru do oględzin / naprawy.

1. Sposób dostarczenia towaru do naprawy lub wymiany jest ustalany indywidualnie z Kupującym po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji.
2. Jeżeli po dostarczeniu zakupionego towaru do sprzedawcy jego stan będzie wskazywał na niewłaściwe użytkowanie, uszkodzenia mechaniczne czy wszelkie uszkodzenia wynikające z winy kupującego a nie będące przedmiotem zaakceptowanej reklamacji reklamacja może zostać uznana za niezasadną lub zostanie naprawiona jedynie wada której dotyczyło zgłoszenie. W przypadku braku możliwości naprawy towaru z powodu jego stanu koszty odbioru i odesłania towaru do Kupującego będą po jego stronie.

## § 7 Szkody transportowe

1. Jeżeli przesyłka została dostarczona Kupującemu uszkodzona lub z widocznymi śladami naruszenia opakowania Sprzedawca zaleca sprawdzenie przesyłki przy odbiorze i – jeśli to możliwe – sporządzenie z kurierem protokołu szkody. Protokół ułatwia dochodzenie roszczeń od przewoźnika, ale jego brak nie pozbawia Konsumenta praw wobec Sprzedawcy.
2. Należy zgłosić uszkodzenie przesyłki do Sprzedawcy niezwłocznie, przesyłając numer zamówienia i dokumentację zdjęciową.

## § 8 Uwagi dotyczące mebli zamawianych zgodnie ze specyfikacją Klienta

1. Ocena zgodności produktu z umową odbywa się w odniesieniu do ustalonej specyfikacji zamówienia (parametry, wymiary, rodzaj materiału, kolor itp.).
2. Naturalne cechy materiałów (np. drewno/fornir) mogą powodować różnice w usłojeniu i odcieniu. Same w sobie nie stanowią niezgodności, jeżeli produkt odpowiada specyfikacji i zasadom sztuki. Wszelkie informacje dotyczące zasadności reklamacji zawarte są w karcie gwarancyjnej dołączonej do każdego zamówienia.
3. Jeżeli niezgodność wynika wyłącznie z błędnych danych wejściowych przekazanych przez Kupującego (np. błędny wymiar podany w zamówieniu), Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności.

- ## § 9
- Pozasądowe sposoby rozpatrywania sporów (dot. Konsumentów)
1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej. Informacje dostępne są m.in. na stronie UOKiK (<https://uokik.gov.pl/>).FORMULARZ REKLAMACYJNY

Prosimy o czytelne wypełnienie formularza. Formularz można przesać e-mailem (np. jako skan lub PDF) lub pocztą.

1. Imię i nazwisko / Firma

\_\_\_\_\_

2. Adres \_\_\_\_\_

3. E-mail \_\_\_\_\_

4. Telefon \_\_\_\_\_

5. Status Kupującego  Konsument  Przedsiębiorca

6. Numer zamówienia \_\_\_\_\_

7. Data zakupu \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

8. Data dostawy/odbioru \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

9. Nazwa produktu \_\_\_\_\_

10. Specyfikacja (przy meblach na wymiar)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Opis niezgodności z umową lub wady

\_\_\_\_\_

12. Data stwierdzenia \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

13. Żądanie Kupującego  Naprawa  Wymiana  Obniżenie ceny   
Odstąpienie (gdy dopuszczalne ustawą)

14. Czy przesyłka/opakowanie były uszkodzone?

Tak  Nie  Nie dotyczy

15. Załączniki

Zdjęcie całego produktu

Zbliżenia miejsca problemu

Zdjęcia opakowania/etykiety (jeśli dotyczy)

Protokół szkody (jeśli sporządzono)

Inne: \_\_\_\_\_

16. Uwagi dot. odbioru (gabaryty, dostęp,  
preferowane terminy)

\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Podpis (Kupującego): \_