

Formularz reklamacyjny

Dane konsumenta:

Imię i nazwisko: _____

Telefon: _____

Adres e-mail: _____

Dane zamówienia:

Numer zamówienia, faktury lub inna informacja pozwalająca jednoznacznie zidentyfikować zakup, powiązana z danymi konsumenta

Reklamowany produkt:

Nazwa produktu: _____

Ilość: _____

Opis wady / niezgodności towaru z umową:

Żądanie konsumenta:

Konsument, w przypadku niezgodności towaru z umową, ma prawo żądać w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany towaru – według własnego wyboru, chyba że wybrany sposób doprowadzenia do zgodności z umową jest niemożliwy albo wymaga nadmiernych kosztów po stronie przedsiębiorcy (art. 560 § 2 Kodeksu cywilnego). Jeżeli przedsiębiorca nie doprowadzi towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub jeśli wada występuje nadal mimo naprawy lub wymiany, konsument może żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Z prawa do odstąpienia od umowy można skorzystać tylko wtedy, gdy niezgodność towaru z umową jest istotna – zgodnie z art. 43e ust. 5 ustawy o prawach konsumenta.

- ☐ Naprawa towaru
- ☐ Wymiana towaru na nowy
- ☐ Obniżenie ceny
- ☐ Odstąpienie od umowy
- ☐ Inne (jakie?): _____

Reklamacja zostaje uznana za zgłoszoną z chwilą otrzymania przez sprzedawcę zarówno formularza, jak i reklamowanego towaru (jeśli fizyczna ocena jest niezbędna do rozpatrzenia reklamacji).

Informacje dodatkowe:

- Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
- Można dołączyć kopię dowodu zakupu (np. paragonu, faktury lub potwierdzenia przelewu lub innego dokumentu potwierdzającego nabycie towaru).
- Formularz można przesłać drogą elektroniczną na adres info@lemonbike.eu lub pocztą tradycyjną do siedziby firmy pod adresem 41-710 Ruda Śląska, ul. 1 maja 276.

Jeśli reklamację składa osoba, która nie była pierwotnym nabywcą produktu (np. w wyniku otrzymania go w prezencie lub odkupienia od osoby prywatnej), zastrzegamy sobie prawo do weryfikacji, czy produkt został faktycznie zakupiony w naszym sklepie oraz czy zachowany został okres odpowiedzialności sprzedawcy (2 lata od daty wydania towaru). W celu takiej weryfikacji prosimy o przedstawienie dowodu zakupu (np. paragonu, faktury, potwierdzenia zamówienia lub jego numeru). W wyjątkowych przypadkach możemy poprosić o dodatkowe dane pozwalające zidentyfikować transakcję – w możliwie minimalnym zakresie, np. adres e-mail lub imię nabywcy. Dane te przetwarzane są wyłącznie w celu rozpatrzenia reklamacji i nie będą wykorzystywane w innym celu. Ich podanie może być konieczne do ustalenia uprawnień wynikających z rękojmi.

Koszty przesyłki i sposób zwrotu towaru

W przypadku zgłoszenia reklamacji **zaleca się, aby przed odesłaniem towaru skontaktować się ze sprzedawcą w celu ustalenia sposobu jego dostarczenia**, w tym możliwości organizacji transportu przez sprzedawcę lub wskazania preferowanej formy przesyłki. Pozwoli to na usprawnienie procesu reklamacyjnego oraz uniknięcie niepotrzebnych kosztów.

Jeśli reklamacja zostanie uznana, sprzedawca zwróci konsumentowi uzasadnione i udokumentowane koszty przesyłki poniesione w związku z dostarczeniem reklamowanego towaru. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji, sprzedawca może odmówić zwrotu tych kosztów.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Dane osobowe podane w formularzu reklamacyjnym są przetwarzane przez Lemonbike.eu Gabriela Fabian, ul. 1 Maja 276, 41-710 Ruda Śląska, jako administratora danych, wyłącznie w celu przyjęcia i rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego – w tym identyfikacji osoby zgłaszającej, kontaktu z nią oraz powiązania zgłoszenia z konkretną transakcją zakupu. W przypadku, gdy reklamację składa osoba inna niż pierwotny nabywca produktu (np. w wyniku otrzymania go w prezencie lub odsprzedaży), w celu potwierdzenia prawa do reklamacji możemy poprosić o dane pierwotnego nabywcy, takie jak imię, adres e-mail lub numer zamówienia, o ile są one niezbędne do zidentyfikowania zakupu w naszym systemie. Dane te będą przetwarzane wyłącznie w zakresie koniecznym do weryfikacji, czy reklamowany towar został zakupiony w naszym sklepie oraz czy nie upłynął przewidziany prawem okres odpowiedzialności sprzedawcy. Uzasadnionym interesem administratora w takim przypadku jest zapewnienie prawidłowego przebiegu procesu reklamacyjnego oraz ochrona przed ewentualnymi nadużyciami. Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest: art. 6 ust. 1 lit. b RODO – niezbędność do wykonania umowy sprzedaży, w tym realizacji uprawnień z tytułu rękojmi lub niezgodności towaru z umową; art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązek prawny wynikający z przepisów prawa konsumenckiego; a w odniesieniu do danych pierwotnego nabywcy – art. 6 ust. 1 lit. f RODO – uzasadniony interes administratora polegający na weryfikacji zasadności roszczenia reklamacyjnego. Dane mogą być udostępniane wyłącznie podmiotom wspierającym nas w obsłudze reklamacji, takim jak firmy kurierskie, serwisy techniczne lub biuro rachunkowe – wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji zgłoszenia. Podanie danych jest dobrowolne, ale ich brak może uniemożliwić rozpatrzenie reklamacji.

Dane będą przechowywane przez okres konieczny do realizacji procesu reklamacyjnego oraz przez czas wynikający z obowiązujących przepisów, w szczególności podatkowych i cywilnoprawnych. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu – w przypadkach przewidzianych przez RODO. Ponadto każda osoba ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uzna, że przetwarzanie jej danych narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO). W przypadku przetwarzania danych pierwotnego nabywcy, który nie jest osobą składającą reklamację, spełnienie obowiązku informacyjnego następuje zgodnie z art. 14 RODO.

Data zgłoszenia reklamacji: _____

Podpis konsumenta (jeżeli formularz w wersji papierowej): _____

Sprzedawca

Lemonbike.eu Gabriela Fabian, 41-710 Ruda Śląska, 1 maja 276, NIP: 6311009288

Kontakt: info@lemonbike.eu / info@evanlite.com