

# Reklamacja

## Procedura Reklamacyjna

1. Reklamacje należy kierować w formie pisemnej na adres: **reklamacje@brukpool.pl**

Do zachowania formy pisemnej wystarczy złożenie reklamacji za pomocą poczty elektronicznej na formularzu reklamacyjnym umieszczonym poniżej,

2. Sprzedawca rozpatruje zgłoszone reklamacje w terminie 14 (czternastu) dni od daty zgłoszenia, a gdyby zachowanie tego terminu nie było możliwe informujemy klienta o dłuższym terminie rozpatrzenia reklamacji. Ma to zastosowanie jeśli do rozpatrzenia reklamacji konieczne jest przeprowadzenie ekspertyzy/badań przez producenta Towaru lub przeszkodą jest długi okres oczekiwania na nowe produkty wolne od wad,

3. Na czas rozpatrywania reklamacji należy zachować wadliwe produkty (prosimy nie wyrzucać, usuwać na własną rękę wad, czyścić, kleić itp. do momentu rozpatrzenia reklamacji), ponieważ producent rozpatrujący reklamację może żądać produktu do ekspertyzy laboratoryjnej w celu ustalenia przyczyny wady,

4. Kiedy reklamacja zostanie rozpatrzona pozytywnie wysyłamy nowe, wolne o wad produkty na podany przez konsumenta adres lub zwrócimy pieniądze na podane przez klienta konto za uszkodzone produkty.

Choć dokładamy wszelkich starań, aby kupione u nas produkty były jak najwyższej jakości może się zdarzyć, że towar, który dostarczymy okaże się z jakichś względów wadliwy. Oczywiście nie z naszej winy – nie produkujemy oferowanych produktów – nie mamy wpływu na wady fabryczne. Jednak jako sprzedawca – sklep internetowy – możesz na nas liczyć, nie zostawimy Ciebie bez pomocy.

Naszym zadaniem jest przyjęcie reklamacji.

## Wyłączenie odpowiedzialności

Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe użycie towaru, a w szczególności

za działania lub zaniechania działania przez Użytkownika sprzeczne przeznaczeniem Towaru, z dostarczonymi razem z Towarem instrukcją obsługi lub wyjaśnieniami udzielonymi przez Sprzedawcę, Producenta lub Specjalistę.

Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich) informujemy, iż istnieje możliwość pozasądowego rozstrzygnięcia sporów online przez niezależnych mediatorów, co umożliwi konsumentom złożenie skargi online na działalność przedsiębiorców, związaną z zawieraną przez Internet umową sprzedaży. Skargi można składać za pośrednictwem platformy elektronicznej, która działa pod adresem: <https://ec.europa.eu/odr/> (uruchomienie platformy przewidziane jest na dzień 15 lutego 2016 r.)