PROCEDURA REKLAMACJI

+48 812 78 76 online@florapoint.pl www.florapoint.pl Warszawa ul.Mrówcza 212 04-697

1. Klientowi będącemu Przedsiębiorcą nie przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
2. Wobec Klienta będącego Konsumentem Sprzedający ponosi odpowiedzialność za wady fizyczne i prawne, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.
3. Zaleca się składanie reklamacji w formie elektronicznej, za pomocą poczty elektronicznej, na adres Sprzedającego: online@florapoint.pl
4. Składając reklamacje Konsument może skorzystać ze wzoru formularza reklamacji zamieszczonego na stronie Sklepu Internetowego, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. W przypadku nieskorzystania z formularza reklamacji zaleca się podanie przez Konsumenta w opisie reklamacji następujących danych:

- Imię i nazwisko.
- Adres.
- Adres e-mail.
- Datę złożenia zamówienia.
- Numer zamówienia
- Przedmiot reklamacji, ze wskazaniem żądania.
- Wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację, w tym dokumentacje fotograficzną.
- Numer rachunku bankowego.

5. O rozstrzygnięciu reklamacji Konsument zostanie poinformowany poprzez przesłanie odpowiedzi na adres e-mail podany w reklamacji lub z którego została doręczona Sprzedającemu reklamacja.
6. Składając reklamację należy dostarczyć Sprzedającemu reklamowany produkt lub fotografie przedstawiające wady Produktu umożliwiające rozpoznanie reklamacji.
7. Sprzedawca zastrzega sobie prawo żądania informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji lub dostarczenia Produktu do Sprzedającego celem rozpoznania reklamacji. Termin na rozpoznanie reklamacji biegnie od prawidłowego uzupełnienia żądanych danych lub dostarczenia reklamowanego Produktu do Sprzedającego.
8. Dostarczeniem Produktu reklamowanego do Sprzedającego nie jest dostarczenie Produktu do paczkomatu. Sprzedający nie odbiera Produktów z paczkomatu.
9. Sprzedający ustosunkuje się do reklamacji Konsumenta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej prawidłowego złożenia, w tym z uwzględnieniem pkt. 8. Brak ustosunkowania się Sprzedającego w powyższym terminie oznacza, że Sprzedający uznał reklamację za uzasadnioną. W przypadku braku wskazania przez Konsumenta żądania reklamacyjnego, wyboru dokona Sprzedający.
10. W wypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Konsumenta Sprzedający naprawi lub wymieni reklamowany towar na wolny od wad lub zwróci cenę zakupionego Produktu.
11. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji na niekorzyść Konsumenta zobowiązany jest on do samodzielnego odbioru produktu w terminie 5 dni od poinformowania Konsumenta o rozstrzygnięciu reklamacji na niekorzyść. Na wyraźną prośbę Konsumenta Produkt może zostać odesłany na wskazany przez niego adres po wcześniejszej zapłacie przez Konsumenta kosztów przesyłki.