

ZASADY REKLAMACJI PRODUKTÓW ZAKUPIONYCH W SKLEPIE INTERNETOWYM GALERIAKOMIKSU.PL OBOWIĄZUJĄCE OD 1.06.2025 R.

Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 1.06.2025 r.

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa **zasady i warunki składania reklamacji przez konsumentów, przedsiębiorców na prawach konsumenta oraz przedsiębiorców, dotyczących Produktów, niezgodnych z umową zakupionych w sklepie internetowym galeriakomiksu.pl** należącym do CDN. MEDIA Wojciech Łowicki
2. Reklamacje Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta będą rozpatrywane na podstawie przepisów dotyczących odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z umową, tj. przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
3. Reklamacje przedsiębiorców będą rozpatrywane w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.
4. Reklamacje możesz zgłaszać w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@galeriakomiksu.pl lub też pisemnie na adres do korespondencji: ul. Olszynowa 10, 87-162 Krobia. Gdy jest to możliwe i niezbędne dla rozpatrzenia reklamacji należy również dostarczyć na powyższy adres reklamowany Produkt.
5. Składając reklamację powinieneś wypełnić formularz reklamacyjny, podać dane kontaktowe, dokładnie opisać przyczyny reklamacji i żądanie wobec Sprzedawcy, dołączyć dokument sprzedaży.
6. Zalecamy, aby w opisie reklamacji podać jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych – ułatwi to i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Usługodawcę.
7. Ustosunkujemy się do żądania reklamacji niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni. Odpowiedź w sprawie reklamacji zostanie wysłana na podany przez Ciebie adres, chyba że podasz inny sposób komunikowania się.
8. Reklamacje związane ze świadczeniem Usług Elektronicznych za pośrednictwem Sklepu można składać w szczególności za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@galeriakomiksu.pl lub też pisemnie na adres korespondencyjny: ul. Olszynowa 10, 87-162 Krobia.
9. W przypadku roszczeń w oparciu o gwarancję - szczegółowe terminy i zasady reguluje karta gwarancyjna.

II. REKLAMACJE PRODUKTÓW NIEZGODNYCH Z UMOWĄ - KONSUMENT I PRZEDSIĘBIORCY NA PRAWACH KONSUMENTA

Brak zgodności Produktu z umową

1. Ponosimy odpowiedzialność względem Konsumenta i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta **za brak zgodności Produktu z umową na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. – o prawach konsumenta (tj. Dz. U. z 2020 r. poz. 287 ze zm.)**.
2. **Produkt jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:**
 - 1) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność,
 - 2) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, o którym powiadomiono przedsiębiorcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który przedsiębiorca zaakceptował.
- 3) **Ponadto Produkt, aby został uznany za zgodny z umową, musi:**
 - a) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się Produktu tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk;
 - b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Produktów z elementami cyfrowymi - również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla Produktu tego rodzaju i których konsument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Produktu oraz publiczne zapewnienie złożone przez przedsiębiorcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że przedsiębiorca wykaże, że:
 - a. nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć,
 - b. przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
 - c. publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję konsumenta o zawarciu umowy;
 - d. być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia konsument może rozsądnie oczekiwać;
 - e. być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które przedsiębiorca udostępnił konsumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.
3. Nie będziemy ponosić odpowiedzialności za brak zgodności Produktu z umową w zakresie, o którym mowa w punktach powyżej, jeżeli zostaniesz przez nas, najpóźniej w chwili zawarcia

umowy, wyraźnie poinformowany, że **konkretna cecha Produktu odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w pkt powyżej, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptujesz brak konkretnej cechy Produktu.**

4. Nasza odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania Produktu, dotyczy także sytuacji, jeżeli:

- 1) zostało ono przeprowadzone przez nas lub na naszą odpowiedzialność;
- 2) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Ciebie wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez nas.

4. Jeżeli Produkt jest niezgodny z umową, możesz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) żądać:

- 1) jego naprawy,
- 2) wymiany na inny podobny,
- 3) obniżenia ceny,

lub

- 4) może odstąpić od umowy

te prawa są realizowane na zasadach opisanych poniżej.

Ważne!

Zapoznaj się z poniższymi zasadami dokładnie.

5. Jeśli żądasz naprawy:

- 1) Możemy dokonać naprawy;

Ale

- 2) Możemy też dokonać wymiany na inny podobny.

6. Jeśli żądasz wymiany:

- 1) Możemy wymienić Produkt na inny podobny wolny od wad;

Ale

- 2) możemy dokonać naprawy, gdy, jeżeli doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla nas.

- 3) Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, możemy odmówić doprowadzenia Produktu do zgodności z umową. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględniamy się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku

zgodności Produktu z umową, wartość Produktu zgodnego z Umową oraz nadmierne niedogodności dla Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Produktu do zgodności z umową.

- 4) Dokonamy naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której zostaliśmy poinformowani przez Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta) o braku zgodności z Umową i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta), uwzględniając specyfikę Produktu oraz cel, w jakim go nabyłeś.
- 5) Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, w takim wypadku ponosimy My.
- 6) Ty (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) powinieneś udostępnić nam Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Odbierzemy go od Ciebie (Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) Produkt na swój koszt.
- 7) Jeżeli Produkt został zamontowany przed ujawnieniem się braku zgodności Produktu z umową, zdemontujemy go oraz zamontujemy go ponownie po dokonaniu naprawy lub wymiany albo zlecimy wykonanie tych czynności na swój koszt.
- 8) Nie jesteś (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Produktu (ale tylko za takie korzystanie, jeśli Produkt jest nadmiernie zużyty, ta zasada nie obowiązuje), który następnie został wymieniony.

7. Jeśli chcesz odstąpić od umowy, możesz to zrobić, gdy:

- 1) odmówimy doprowadzenia Produktu do zgodności z umową;
- 2) nie doprowadzimy Produktu do zgodności z umową;
- 3) brak zgodności Produktu z umową występuje nadal, mimo że próbowaliśmy doprowadzić Produkt do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności Produktu z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy;
- 5) z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzimy Produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta).

Pamiętaj!

Nie możesz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Produktu z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Produktu z umową jest istotny.

W razie odstąpienia od umowy musisz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) niezwłocznie zwrócić Produkt przedsiębiorcy na nasz koszt. Zwrócimy Ci (Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Produktu lub dowodu jego odesłania.

Dokonamy zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś, chyba że zgodzisz się (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) wyraźnie na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi kosztami.

5. Jeśli żądasz obniżenia ceny:

- 1) Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodnego z umową pozostaje do wartości Produktu zgodnego z umową.
- 2) Sprzedawca zwraca Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta oświadczenia o obniżeniu ceny.

W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zaleca się przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu – w szczególności oryginału lub kopii paragonu, faktury VAT, potwierdzenia zawarcia transakcji.

REKLAMACJE PRZEDSIĘBIORCÓW

1. Ponosimy odpowiedzialność względem Ciebie (Przedsiębiorcy) za wady Produktów zgodnie z regulacjami zawartymi w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, w szczególności w oparciu o art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego (rękojmia).
2. Wada polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:
 - 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
 - 2) nie ma właściwości, o których istnieniu zapewniliśmy Cię, w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
 - 3) nie nadaje się do celu, o którym poinformowałeś nas przy zawarciu umowy, a my nie zgłosiliśmy zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
 - 4) została wydana w stanie niepełnym.

- 5) Rzecz sprzedana ma wadę także w razie nieprawidłowego jej zamontowania i uruchomienia, jeżeli czynności te zostały wykonane przez nas lub osobę trzecią, za którą ponosimy odpowiedzialność, albo przez Ciebie o ile postąpiłeś według instrukcji otrzymanej od nas.
3. W przypadku reklamowania Produktu niepełnowartościowego/wadliwego na podstawie rękojmi możliwe jest zgłoszenie przez Ciebie (Przedsiębiorcę) żądania:
- 1) naprawy,
 - 2) wymiany,
 - 3) obniżenia ceny (obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady),
 - 4) możesz też odstąpić od umowy tj. żądać zwrotu gotówki (jeżeli wada jest istotna), z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 poniżej.
4. Jesteśmy obowiązani wymienić rzecz wadliwą na inną wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Przedsiębiorcy).
5. W przypadku żądania wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady możemy odmówić zadośćuczynienia Twojemu żądaniu (Przedsiębiorcy), jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Ciebie (Przedsiębiorcę) jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów. Możemy odmówić wymiany rzeczy na inną wolną od wad lub usunięcia wady także wtedy, gdy koszty zadośćuczynienia temu obowiązkowi przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.
6. Możesz (Przedsiębiorca) złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że my niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Przedsiębiorcy) wymienimy rzecz wadliwą na inną wolną od wad albo wadę usuniemy. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę albo nie uczyniliśmy zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na inną wolną od wad lub usunięcia wady.
7. Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania rzeczy Przedsiębiorcy.
8. Roszczenie o usunięcie wady lub wymianę rzeczy sprzedanej na inną wolną od wad przedawnia się z upływem roku, licząc od dnia stwierdzenia wady.
9. W terminach określonych w pkt. 7 możesz złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny z powodu wady rzeczy sprzedanej. Jeżeli żądasz wymiany rzeczy na inną wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady.

10. W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zalecamy dostarczenie wadliwego produktu do sprzedawcy oraz przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu – w szczególności oryginału lub kopii paragonu, faktury VAT, innego potwierdzenia zawarcia transakcji.
11. W razie przesłania Produktu za pośrednictwem przewoźnika jesteś obowiązany zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju. Jeżeli stwierdzisz, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie Produktu, obowiązany jesteś dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.
12. Nasza odpowiedzialność bez względu na jej podstawę prawną, jest ograniczona - zarówno w ramach pojedynczego roszczenia, jak również za wszelkie roszczenia w sumie - do wysokości zapłaconej ceny oraz kosztów dostawy z tytułu Umowy Sprzedaży. Ponosimy odpowiedzialność tylko za typowe szkody przewidywalne w momencie zawarcia umowy i nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.

GWARANCJA

1. W przypadku reklamowania Produktu wadliwego na podstawie gwarancji to gwarant (zazwyczaj jest to producent, więc dokładnie czytaj opisy produktu, czy jest on objęty gwarancją) decyduje o sposobie rozpatrzenia reklamacji. Masz prawo złożyć reklamację na podstawie gwarancji w terminie i na warunkach wskazanych w dokumencie gwarancyjnym. Karta gwarancyjna może być integralną częścią instrukcji obsługi lub oddzielnym dokumentem.
2. Produkty oferowane Ci posiadają informację o istnieniu gwarancji na stronie Sklepu w zakładce Produktu.
3. Udzielenie gwarancji następuje przez złożenie oświadczenia gwarancyjnego, które określa obowiązki gwaranta i uprawnienia Kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Możemy zmienić ten Regulamin w każdym momencie, w przypadku wystąpienia ważnego powodu jakim jest:
 - 1) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich wykładni stosowanej przez uprawnione organy, mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich wykładni,
 - 2) wydanie orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej, mającego bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkującego

koniecznością jego zmiany w celu dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu,

- 3) bezpieczeństwo, w tym zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom,
 - 4) usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu,
 - 5) zmiana w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu;
 - 6) konieczność skorygowania sformułowań niejasnych lub budzących wątpliwości lub poprawy oczywistych omyłek pisarskich, które ewentualnie wystąpiłyby w Regulaminie.
2. O zmianie Regulaminu powiadomimy, udostępniając zmieniony Regulamin na stronie internetowej galeriakomiksu.pl w zakładce „Reklamacje” oraz podając termin wejścia zmiany Regulaminu, nie krótszy niż 14 (czternaście) dni od daty jego publikacji.
 3. Reklamacje dotyczące Produktów będących przedmiotem umowy sprzedaży zawartej przed dniem wejścia w życie zmian są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w chwili zawarcia umowy.

(Dane zgłaszającego reklamację)

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI - RĘKOJMIA

data zgłoszenia:

Sprzedawca:		
Nr faktury/rachunku/paragonu/innego dowodu zakupu ⁱ	Nr zamówienia ⁱⁱ	Nr (lub kopia) listu przewozowego/innego dowód dostawy ⁱⁱⁱ
Powód reklamacji towaru^{iv} ▪ ilość otrzymanego towaru ▪ uszkodzenie otrzymanego towaru ▪ cechy i parametry otrzymanego towaru ▪ inne:		
Opis sytuacji: Opis wady/niezgodności z umową:		
Uwagi:		
Nieprawidłowości stwierdzono w dniu:		
Zakres żądania: 1. Usunięcie wady^v, 2. Obniżenie ceny (kwota.....)^{vi}		

3. Odstąpienie od umowy^{vii} - zanim zaznaczysz ten punkt zapoznaj się z przypisem poniżej.

Twoja reklamacja będzie rozpatrzona w terminie 14 dni od daty jej doręczenia **mailem** pocztą/mailem/pocztą kurierską^{viii}

.....

podpis wystawcy reklamacji

.....

data i podpis przyjmującego reklamację

*niepotrzebne skreślić

ⁱ Innym dowodem zakupu może być potwierdzenie płatności np. przelewu lub innej formy płatności internetowej.

ⁱⁱ O ile dotyczy.

ⁱⁱⁱ O ile składasz reklamację dotyczącą towaru dostarczonego pocztą kurierską i uszkodzenie dotyczy szkód powstałych w transporcie. Wystarczy, że zrobisz zdjęcie tego dokumentu.

^{iv} Niepotrzebne skreślić.

^v Jeśli uznamy Twoją reklamację za uzasadnioną, a Ty zaznaczysz ten punkt, poprosimy Cię abyś odesłał na nasz koszt reklamowany towar na wskazany przez nas adres lub lokalizację.

^{vi} Jeśli zgłosisz to żądanie.

^{vii} Jeśli zaznaczysz ten punkt i jesteś przedsiębiorcą to pamiętaj, że takie żądanie możesz zgłosić dopiero po tym, jak zakupiony przez ciebie towar był już raz naprawiany a naprawa okazała się nieskuteczna. Jeśli zaznaczysz ten punkt zanim sprzedawca będzie miał możliwość dokonania pierwszej naprawy, potraktujemy takie żądanie jak żądanie usunięcia wady.

Jeśli natomiast zgłaszasz reklamację jako konsument, to pamiętaj, że

Jeśli chcesz odstąpić od umowy, możesz to zrobić, gdy:

- 1) Odmówimy doprowadzenia Towaru do zgodności z umową;
- 2) Nie doprowadzimy Towaru do zgodności z umową;
- 3) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że próbowaliśmy doprowadzić Towar do zgodności z umową;
- 4) brak zgodności Towar z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy;
- 5) z naszego oświadczenia lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzimy Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta).

Pamiętaj!

Nie możesz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową jest istotny.

W razie odstąpienia od umowy musisz (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) niezwłocznie zwrócić towar przedsiębiorcy na nasz koszt. Zwrócimy Ci (Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta) cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania towaru lub dowodu jego odesłania.

Dokonyamy zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś, chyba że zgodzisz się (Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta) wyraźnie na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla Ciebie z żadnymi kosztami.

^{viii} Jeśli zgłosisz na reklamację mailem proszę wyślij ją na adres: kontakt@galeriakomiksu.pl