

Formularz reklamacji

Dane Sprzedawcy:

WELL SLEPT PEOPLE SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

ul. Melchiora Wańkowicza 23

63-400 Ostrów Wielkopolski, Polska

NIP: 6222871106; REGON: 544317313; KRS: 0001230706

e-mail: kontakt@senly.pl, telefon: 883870221

Dane Klienta

Imię i nazwisko:	
Adres:	
Telefon:	
E-mail:	

Dane zamówienia

Numer zamówienia:	
Data zakupu:	
Model materaca:	
Rozmiar materaca:	

Opis problemu

Prosimy o dokładny opis stwierdzonej niezgodności towaru z umową, w tym wskazanie: kiedy niezgodność została stwierdzona, na czym polega (np. odkształcenie, uszkodzenie pokrowca, nierówności powierzchni, odbarwienia, zapach) oraz okoliczności jej ujawnienia.

--

Informacje o użytkowaniu materaca

Materac użytkowany od dnia:	
Czy materac był używany na stelażu?	☐ Tak ☐ Nie
Rodzaj stelaża:	☐ Listwowy ☐ Płyta ☐ Inny (jaki?) _____
Odstępy między listwami stelaża (cm):	
Czy materac był regularnie obracany?	☐ Tak ☐ Nie
Czy stosowany był ochroniacz materaca?	☐ Tak ☐ Nie

Dokumentacja fotograficzna

W celu usprawnienia procesu rozpatrzenia reklamacji zaleca się dołączenie dokumentacji fotograficznej obejmującej:

- całą powierzchnię materaca,
- zbliżenie zgłaszanej niezgodności,
- materac ułożony na stelażu lub łóżku,
- spód materaca,
- stelaż lub podstawę łóżka,
- metkę producenta.

Brak dokumentacji fotograficznej nie stanowi podstawy do odrzucenia reklamacji. Sprzedawca jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania niezależnie od dołączenia dokumentacji. Dołączenie dokumentacji może jednak usprawnić proces rozpatrzenia reklamacji.

Dokumentacja odkształcenia materaca

W przypadku zgłoszenia dotyczącego odkształcenia materaca zaleca się wykonanie pomiaru wgłębienia poprzez:

- położenie prostej listwy lub poziomicy na powierzchni materaca,
- zmierzenie głębokości odkształcenia,
- wykonanie zdjęcia dokumentującego pomiar.

Żądanie Klienta

Proszę wybrać:

- ☐ naprawa towaru
☐ wymiana na nowy towar

Uwaga: W przypadku gdy naprawa lub wymiana okazały się niemożliwe, przedsiębiorca odmówił ich wykonania, nie doprowadził towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności, brak zgodności występuje nadal mimo podjętej próby

naprawy/wymiany, albo brak zgodności jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny lub odstąpienie od umowy – Klient może dodatkowo wybrać:

☐ obniżenie ceny

Proszę wskazać kwotę, o którą cena ma być obniżona: _____ zł

☐ odstąpienie od umowy (zwrot środków) – niedopuszczalne, gdy brak zgodności towaru z umową jest nieistotny

W przypadku częściowego braku zgodności z umową, obejmującego jedynie niektóre towary objęte zamówieniem, Klient może odstąpić od umowy wyłącznie w odniesieniu do towarów niezgodnych z umową, a także w odniesieniu do innych towarów nabytych wraz z nimi, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Klient zgodził się zatrzymać wyłącznie towary zgodne z umową.

Sposób udzielenia odpowiedzi na reklamację

Sprzedawca udzieli odpowiedzi na reklamację na papierze lub innym trwałym nośniku (np. wiadomość e-mail).

Preferowany sposób odpowiedzi (proszę wybrać):

☐ pocztą tradycyjną na adres korespondencyjny

☐ drogą elektroniczną na adres e-mail

Informacja o terminie rozpatrzenia reklamacji

Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Brak odpowiedzi Sprzedawcy w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji (art. 7a ustawy o prawach konsumenta).

Informacja o odpowiedzialności Sprzedawcy

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili (art. 43c ustawy o prawach konsumenta). Domniemywa się, że brak zgodności towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego dostarczenia.

Informacja o kosztach

Koszty naprawy lub wymiany towaru, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Sprzedawca. Sprzedawca odbiera od Klienta towar podlegający naprawie lub wymianie na swój koszt (art. 43d ust. 4 i 5 ustawy o prawach konsumenta). W razie odstąpienia od umowy Klient zwraca towar Sprzedawcy na koszt Sprzedawcy (art. 43e ust. 6 ustawy o prawach konsumenta). Konsument może powstrzymać się z zapłatą ceny do chwili wykonania przez Sprzedawcę obowiązków wynikających z tytułu reklamacji (art. 43f ustawy o prawach konsumenta).

Oświadczenia Klienta

Oświadczam, że podane informacje są zgodne ze stanem faktycznym.

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych (art. 13 RODO)

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest WELL SLEPT PEOPLE SP. Z O.O. z siedzibą w Ostrowie Wielkopolskim, ul. Melchiora Wańkowicza 23, 63-400 Ostrów Wielkopolski (dalej: „Administrator”).

2. Kontakt z Administratorem możliwy jest pod adresem e-mail: kontakt@senly.pl lub pisemnie na adres siedziby.
3. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO (wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z przepisów ustawy o prawach konsumenta) oraz art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy).
4. Odbiorcami Pani/Pana danych mogą być podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora (np. firmy kurierskie, dostawcy usług IT, podmioty obsługujące płatności).
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz przez okres przedawnienia roszczeń wynikających z umowy (6 lat od dnia wymagalności roszczenia).
6. Przysługuje Pani/Panu prawo do:
 - a. dostępu do swoich danych osobowych,
 - b. sprostowania danych,
 - c. usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
 - d. ograniczenia przetwarzania,
 - e. przenoszenia danych,
 - f. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
7. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. Brak podania danych uniemożliwi rozpatrzenie reklamacji.
9. Pani/Pana dane nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Data: _____

Podpis (jeśli dotyczy): _____