

Pana / Pani dane osobowe podane w formularzu będą przetwarzane przez ASART Agnieszka Stachurska z siedzibą w 31-618 Kraków, os. Złotego Wieku 32/66 w celu obsługi procesu reklamacyjnego.

W związku z przetwarzaniem danych osobowych zawartych w formularzu, przysługują Panu / Pani: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi procesu reklamacji.

W związku z obsługą procesu reklamacji, dane mogą być przetwarzane przez podmioty zewnętrzne zaangażowane w obsługę tego procesu, takie jak firmy kurierskie, operatorzy pocztowi, banki, hostingodawcy, biuro rachunkowe. Formularz będzie przechowywany przez okres niezbędny do realizacji celu.

Kontakt w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych możliwy [jest pod adresem ag.stachurska@gmail.com](mailto:jest.pod.adresem.ag.stachurska@gmail.com)

....., dn. ....

.....

.....

.....

(imię, nazwisko i

adres e-mail Konsumenta

/Przedsiębiorcy na prawach konsumenta)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(dane adresowe Sprzedawcy)

## Reklamacja z tytułu niezgodności Treści cyfrowej z Umową

### PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Data nabycia Produktu:.....

Data stwierdzenia niezgodności z Umową: .....

Nazwa Produktu:.....

Nr paragonu/faktury: .....

Wartość Produktu: ..... zł

Nr rachunku bankowego:.....

Opis niezgodności z

Umową: .....

.....

### ..... ROSZCZENIE REKLAMUJĄCEGO:

(proszę wybrać jedną pozycję)

doprowadzenie do zgodności z Umową,

obniżenie ceny (proszę zaproponować o ile).....,

lub

składam oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. (niezgodność z Umową musi być istotna)

.....

**Podpis konsumenta/ Przedsiębiorcy na prawach konsumenta**(tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej)

**POUCZENIE SPRZEDAWCY:**

1. Roszczenia reklamacyjne z tytułu niezgodności z Umową zgodnie z postanowieniami Regulaminu Sklepu dotyczą wyłącznie Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta.
2. Sprzedawca w okresie dwóch lat od otrzymania Produktu przez Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta ponosi odpowiedzialność z tytułu niezgodności z Umową. W przypadku Treści cyfrowych dostarczanych w sposób ciągły, Sprzedawca odpowiada przez okres dostarczania Treści cyfrowych. Niezgodność Treści cyfrowej z Umową występuje jeśli:
  - opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność oraz dostępność wsparcia technicznego i aktualizacji Treści cyfrowej są niezgodne z Umową,
  - Treść cyfrowa nie jest przydatna do szczególnego celu, o którym Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta poinformował Sprzedawcę najpóźniej w momencie zawarcia Umowy i który Sprzedawca zaakceptował,
  - Treść cyfrowa nie nadaje się do celu, do którego zazwyczaj używa się Treści cyfrowych tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk,
  - Treść cyfrowa nie występuje w określonej ilości, nie zapewnia trwałości, funkcjonalności, kompatybilności, dostępności, ciągłości i bezpieczeństwa, jakie są typowe dla tego rodzaju Treści cyfrowych i których Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może rozsądnie oczekiwać biorąc pod uwagę charakter Treści cyfrowej oraz publiczne zapewnienia złożone przez Sprzedawcę,
  - Treść cyfrowa nie została dostarczona z akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia można rozsądnie oczekiwać,
  - Treść cyfrowa nie odpowiada wzorowi lub próbce udostępnionej Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta przed zawarciem Umowy.
3. Sprzedawca może odmówić spełnienia żądania doprowadzenia Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jeżeli doprowadzenie do zgodności z Umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy. W takiej sytuacji Konsumenta lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może odstąpić od Umowy lub żądać obniżenia ceny Treści Cyfrowej niezgodnej z Umową.
4. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od Umowy jeżeli:
  - Sprzedawca nie doprowadził Treści cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub doprowadzenie do zgodności z Umową wiązałoby się z nadmiernymi niedogodnościami dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta,
  - brak zgodności Treści cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić do zgodności z Umową,
  - brak zgodności Treści cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia natychmiastowe obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy, bez uprzedniego skorzystania z roszczenia doprowadzenia Treści cyfrowej do zgodności z Umową (odstąpienie od Umowy jest możliwe tylko wtedy, kiedy brak zgodności Treści cyfrowej z Umową jest istotny),
  - z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Treści cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.
5. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta nie może odstąpić od Umowy, jeżeli brak zgodności treści cyfrowej z Umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Treści cyfrowej z Umową jest istotny.
6. Sprzedawca doprowadza Treść cyfrową do zgodności z Umową w rozsądnym czasie od chwili, w której został poinformowany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta o braku zgodności z Umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, uwzględniając jej charakter oraz cel, w jakim jest wykorzystywana. Koszty doprowadzenia Treści cyfrowej do zgodności z Umową ponosi Sprzedawca.
7. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach Konsumenta ma obowiązek współpracy ze Sprzedawcą, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych dla siebie środków technicznych, w celu ustalenia, czy brak zgodności treści cyfrowej z Umową wynika z cech środowiska cyfrowego Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta

8. Żądaniu obniżenia ceny powinno towarzyszyć określenie kwoty, o którą cena ma być obniżona (z uwzględnieniem wartości Treści cyfrowej niezgodnej z Umową w porównaniu do Produktu pełnowartościowego).
9. Sprzedawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia.

### **ADNOTACJE SPRZEDAWCY – DECYZJA DOTYCZĄCA REKLAMACJI**

Data otrzymania reklamacji: .....

Osoba rozpatrująca reklamację: .....

Data rozpatrzenia reklamacji: .....

Reklamacja została uznana/nieuznana z następujących powodów:

.....  
.....  
.....

Dalsze postępowanie reklamacyjne – informacje dla Konsumenta / Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

.....