

## REGULAMIN REKLAMACYJNY

### § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin Reklamacyjny określa zasady i tryb postępowania reklamacyjnego w firmie Laguna Store Sp. z o.o. Sp. z o.o.
2. Wszystkie produkty marki Laguna Store Sp. z o.o. objęte są rękojmią oraz gwarancją producenta.

### § 2 Prawo do reklamacji

1. Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku niezadowolenia z jakości towaru lub przebiegu procesu zakupowego.

### § 3 Przedmiot reklamacji

1. Przedmiotem reklamacji mogą być:
  - niezgodność towaru z zamówieniem (braki, nadwyżki, błędny asortyment),
  - uszkodzenia towaru powstałe podczas transportu,
  - wady jawne i ukryte towaru.

### § 4 Sposób zgłaszania reklamacji

1. Warunkiem przyjęcia i rejestracji reklamacji jest prawidłowe wypełnienie i przesłanie Zgłoszenia Reklamacyjnego (zgodnie z Załącznikiem nr 1 ) na adres: [reklamacje@lagunastore.pl](mailto:reklamacje@lagunastore.pl)

### § 5 Zawartość Zgłoszenia Reklamacyjnego

1. Zgłoszenie Reklamacyjne musi zawierać (zgodnie z Załącznikiem nr 1):
  - dane Klienta (nazwa firmy, adres, osoba kontaktowa, telefon, e-mail),
  - spis reklamowanego towaru (indeks/nazwa towaru, numer faktury, ilość sztuk, dokładny opis wady),
  - dokumentację fotograficzną wad,
  - oczekiwany sposób rozstrzygnięcia reklamacji,
  - datę i podpis osoby zgłaszającej.

### § 6 Terminy zgłaszania reklamacji

#### Rodzaj wady

#### Termin zgłoszenia

Uszkodzenia w transporcie

Nie później niż 2 dni robocze od dostawy

Niezgodność z zamówieniem (wady jawne) 7 dni kalendarzowych od dostawy

Wady ukryte profili aluminiowych

12 miesięcy od daty dostawy

Wady ukryte okuć i akcesoriów

24 miesiące od daty dostawy

### **§ 7 Rejestracja i rozpatrywanie reklamacji**

1. Po otrzymaniu kompletnego Zgłoszenia Reklamacyjnego, Laguna Store Sp. z o.o. rejestruje reklamację pod indywidualnym numerem i przesyła Klientowi potwierdzenie przyjęcia.
2. Firma udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od daty jej zarejestrowania.
3. W przypadku potrzeby dodatkowych informacji, dokumentów lub próbek towaru, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany.

### **§ 8 Sposób realizacji uznanej reklamacji**

1. W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, Laguna Store Sp. z o.o. według własnego uznania może:
  - naprawić towar,
  - wymienić towar na wolny od wad,
  - obniżyć cenę towaru,
  - uzgodnić z Klientem inny sposób rozstrzygnięcia reklamacji.

### **§ 9 Obowiązki Klienta po uznaniu reklamacji**

1. Po uznaniu reklamacji Klient otrzyma informację o terminie i sposobie odbioru reklamowanego towaru. Klient zobowiązany jest prawidłowo zabezpieczyć towar do transportu oraz oznaczyć go numerem reklamacji.

### **§ 10 Wyłączenie odpowiedzialności**

1. Laguna Store Sp. z o.o. jest zwolniona z odpowiedzialności (w tym z tytułu rękojmi), jeżeli Klient wiedział o wadzie towaru w chwili otrzymania oferty, złożenia zamówienia lub odbioru dostawy.

### **§ 11 Płatności a reklamacja**

1. Złożenie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty za towar wskazany na fakturze sprzedaży.

[illegible]

**5. Dokumentacja**

☐ Dołączono zdjęcia (wymagane) ☐ Dołączono inne dokumenty (protokół odbioru, etc.)

**6. Oczekiwany sposób rozstrzygnięcia reklamacji (prosimy zaznaczyć)**

- Naprawa towaru
- Wymiana na nowy / wolny od wad
- Zwrot pieniędzy (odstąpienie od umowy)
- Inny (prosimy opisać): .....

**Oświadczenie:**

Oświadczam, że dane zawarte w niniejszym zgłoszeniu są prawdziwe. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu rozpatrzenia reklamacji.

Miejscowość i data: ..... Podpis Klienta: .....