

REGULAMIN REKLAMACJI I ZWROTÓW TOWARÓW ZAKUPIONYCH W SKLEPIE „SPOŁEM” PSS W GŁOGOWIE

Regulamin wchodzi w życie z dniem 06 czerwca 2022r

I. ZWROT TOWARÓW PEŁNOWARTOŚCIOWYCH - TOWARY BEZ WAD

1. Zwrot towarów pełnowartościowych oraz wypłata gotówki do zwrotu może być dokonana tylko na podstawie **oryginału dowodu zakupu** w terminie 14 dni od daty zakupu.
2. Towar pełnowartościowy zakupiony w sklepach Społem PSS w Głogowie może zostać zwrócony wyłącznie w sklepie, w którym dokonano zakupu. (lista sklepów) W sklepach Społem PSS w Głogowie Klienci mogą dokonać zwrotu pełnowartościowych towarów zakupionych **za wyjątkiem poniżej wskazanych artykułów**:
 - a) Papierosy i alkohol
 - b) Artykuły spożywcze (w tym dziecięce i suplementy diety)
 - c) Środki higieny osobistej (papier toaletowy, podpaski, pieluchy itp.)
 - d) Kosmetyki, chemia gospodarcza
 - e) Środki farmaceutyczne
 - f) Książki oraz czasopisma
 - g) Doładowania telefonów komórkowych
 - h) Bielizna, skarpetki, rajstopy,
 - i) Kwiaty (doniczkowe, cięte)
3. Zwrot towaru pełnowartościowego - należy spełnić poniższe warunki, z uwzględnieniem punktu 2 (a-i):
 - a) Klient posiada oryginał dowodu zakupu,
 - b) Zwracany towar jest w oryginalnym i nieuszkodzonym opakowaniu fabrycznym,
 - c) Zwracany towar nie posiada śladów użytkowania,
 - d) Zwracany towar jest kompletny,
 - e) Zwracany towar posiada oryginalne metki (dotyczy towarów tekstylnych).
4. Wyjątkiem od powyższych reguł jest sytuacja, w której Klient chce zrezygnować z zakupu pełnowartościowych towarów zaraz po dokonaniu płatności przy kasie (**Klient nie odszedł od kasy**). Zwrot może dotyczyć każdego zakupionego produktu **za wyjątkiem wszystkich produktów z kategorii**:
 - a) mięsa i ryb
 - b) pieczywa
 - c) owoców i warzyw
 - d) mroźni i chłodni
 - e) produkty gotowe do bezpośredniego spożycia
 - f) artykułów spożywczych dla dzieci
 - g) środków farmaceutycznych
5. Klient otrzymuje za zwrócony towar jego równowartość, równą z kwotą na przedłożonym oryginale dowodu zakupu.

6. Wymiana towaru pełnowartościowego na życzenie Klienta jest możliwa przy spełnieniu powyższych warunków i dostępności w sklepie. Wymianę produktu można dokonać w dwóch wariantach:
 - a) na inny o tym samym kodzie EAN (z *wyłączeniem towarów wskazanych w punkcie 2 (a-i)*)
 - b) na inny towar niż produkt zwracany, wówczas należy dokonać zwrotu towaru w kasie i klient powinien zakupić nowy.
7. Zwrot gotówki za nieużyte doładowanie prepaid - tylko w przypadku, gdy:
 - a) pracownik błędnie nabije wartość lub sieć doładowania,
 - b) kod doładowań jest nieczytelny, zamazany lub nastąpi uszkodzenie doładowania przez pracownika.
8. „Społem” PSS w Głogowie zastrzega sobie prawo do nieprzyjmowania zwrotów towarów w sklepach, które nie spełniają wyżej wymienionych warunków.
9. Akcje marketingowe (także wyprzedażowe) organizowane w sieci sklepów „Społem” PSS w Głogowie mogą skutkować brakiem możliwości zwrotu towaru pełnowartościowego. Szczegóły dotyczące zwrotu towaru znajdują się w regulaminach akcji marketingowych dostępnych w sklepach „Społem” PSS w Głogowie, na stronie internetowej www.glogow.spolem.org.pl lub w materiałach marketingowych.

II. REKLAMACJE TOWARÓW NIEPEŁNOWARTOŚCIOWYCH / WADLIWYCH

1. Klienci mogą dokonać reklamacji towarów niepełnowartościowych (wadliwych) zakupionych w sklepach „Społem” PSS w Głogowie **wyłącznie w sklepie, w którym dokonano zakupu**. Aktualna lista sklepów www.glogow.spolem.org.pl.
2. Reklamacja powinna zostać przyjęta przez pracownika sklepu i spisana na „Protokole przyjęcia zwrotu/ reklamacji towaru” lub przekazana przez Klienta na własnym arkuszu papieru (przekazana osobiście lub listownie na adres sklepu). Reklamacje należy zgłaszać bezpośrednio we właściwym sklepie „Społem” PSS w Głogowie oraz w wyjątkowych sytuacjach poprzez kontakt z sekretariatem „Społem PSS w Głogowie poprzez:
 - ◆ kontakt telefoniczny: 76 835 85 35 * (opłata według taryf/cenników operatorów)
 - ◆ adres e-mail: spolemglogow@home.pl
 - ◆ formularz kontaktowy: www.glogow.spolem.org.pl.
3. W celu przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zaleca się dostarczenie przez Klienta wadliwego produktu do sprzedawcy oraz przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie zakupu – w szczególności paragonu (oryginału lub kopii), faktury VAT, potwierdzenia zawarcia transakcji.
4. Przy składaniu reklamacji należy wskazać: podstawę reklamacji (rękojmia/gwarancja), imię i nazwisko, dane kontaktowe, datę zakupu, cenę zakupu, nazwę produktu, opis wady, datę/czas ujawnienia wady, swoje żądanie. Powyższe wymogi mają formę zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.

5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady produktów zgodnie z regulacjami wskazanymi w Kodeksie cywilnym, w szczególności w art. 556 i następnych Kodeksu cywilnego.
6. W przypadku reklamowania towaru niepełnowartościowego/wadliwego na podstawie rękojmi możliwe jest zgłoszenie przez klienta żądania:
 - naprawy;
 - wymiany;
 - obniżki ceny;
 - zwrotu gotówki.
7. Klient ma prawo złożyć reklamację na podstawie rękojmi, jeżeli:
 - wada fizyczna produktu zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania produktu Klientowi,
 - roszczenie o usunięcie wady lub wymianę produktu na nowy przedawnia się z upływem roku od stwierdzenia wady.
 - czas na reklamację produktów nie może być dłuższy niż data przydatności do spożycia lub termin ważności produktu.
8. Klient składając reklamację powinien przedłożyć dowód zakupu reklamowanego produktu np. paragon (oryginał lub kopia), faktura VAT, potwierdzenie zawarcia transakcji lub oświadczenie Klienta.
9. Reklamacje na podstawie gwarancji mogą być składane u gwaranta lub w sklepie, w terminie wskazanym w dokumencie gwarancyjnym.
10. W przypadku reklamowania towaru wadliwego na podstawie gwarancji to gwarant decyduje o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
11. Klient ma prawo złożyć reklamację na podstawie gwarancji w terminie wskazanym w dokumencie gwarancyjnym (termin gwarancji określa gwarant). Karta gwarancyjna może być integralną częścią instrukcji obsługi lub oddzielnym dokumentem.
12. Składając reklamację na podstawie dokumentu gwarancyjnego, Klient powinien dopełnić warunków w nim wymienionych.
13. Załączony do zakupionego produktu dokument gwarancyjny Klient może podbić w dogodnym dla niego terminie (jeżeli jest to konieczne), nie później jednak niż podczas reklamowania danego produktu.
14. „Społem” PSS w Głogowie wyraża zgodę na pozasądowe rozwiązywanie sporów z konsumentami w zakresie reklamacji towarów niepełnowartościowych w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r., poz. 1823). W razie zaistnienia sporu wynikającego z niniejszej reklamacji lub pozostającego w związku z nią, konsument może skierować wniosek o wszczęcie postępowania do Inspekcji Handlowej (<http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>), bądź wytoczyć powództwo przed właściwy sąd powszechny.