

Procedura reklamacyjna

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejsza Procedura reklamacyjna określa zasady składania i rozpatrywania reklamacji dotyczących produktów i usług oferowanych przez Adam Skalbania (osoba fizyczna), adres: ul. Krauthofera 16, 60-203 Poznań, Polska (dalej: „Sprzedawca”).
2. Podstawę prawną rozpatrywania reklamacji stanowią w szczególności: rozdziały 5a i 5b ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.) — wobec Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta, oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 2. Sposób złożenia reklamacji

1. Reklamację można złożyć: na adres e-mail info@encerto.pl albo pisemnie na adres: ul. Krauthofera 16, 60-203 Poznań, Polska.
2. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać:
 - a) dane zgłaszającego (imię i nazwisko lub nazwę, adres e-mail),
 - b) numer zamówienia lub inne dane pozwalające zidentyfikować transakcję,
 - c) opis niezgodności lub problemu oraz datę jego stwierdzenia,
 - d) żądanie reklamacyjne (np. naprawa, wymiana, obniżenie ceny, odstąpienie od umowy),
 - e) w miarę możliwości — dokumentację (zdjęcia, zrzuty ekranu, komunikaty błędów).
3. Braki formalne zgłoszenia nie wpływają na jego skuteczność; Sprzedawca może jednak zwrócić się o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.

§ 3. Reklamacje Konsumentów — niezgodność towaru z umową

1. Sprzedawca ponosi wobec Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową na zasadach określonych w rozdziale 5a ustawy o prawach konsumenta (art. 43a–43g).
2. Odpowiedzialność obejmuje brak zgodności istniejący w chwili dostarczenia towaru i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili; domniemywa się, że brak zgodności ujawniony w tym okresie istniał w chwili dostarczenia.
3. W pierwszej kolejności Konsument może żądać naprawy lub wymiany towaru. Obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy jest możliwe w przypadkach wskazanych w art. 43e ustawy o prawach konsumenta, m.in. gdy naprawa lub wymiana okazały się nieskuteczne albo Sprzedawca odmówił doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Odstąpienie nie przysługuje, gdy brak zgodności jest nieistotny.
4. Koszty naprawy lub wymiany, w tym koszty odbioru towaru od Konsumenta, ponosi Sprzedawca.

§ 4. Reklamacje dotyczące treści cyfrowych i usług cyfrowych

1. Do reklamacji treści cyfrowych i usług cyfrowych stosuje się rozdział 5b ustawy o prawach konsumenta (art. 43h–43q): Konsument może żądać doprowadzenia treści cyfrowej do zgodności z umową, a jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów albo nie nastąpiło w rozsądnym czasie — złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy.
2. W przypadku problemów technicznych z dostępem do treści cyfrowej, konta lub kursu zaleca się dołączenie do zgłoszenia opisu środowiska cyfrowego (urządzenie, system, przeglądarka) oraz zrzutu ekranu lub treści komunikatu błędu.

§ 5. Termin rozpatrzenia reklamacji

1. Sprzedawca udziela odpowiedzi na reklamację Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania (art. 7a ustawy o prawach konsumenta), na trwałym nośniku — na adres e-mail wskazany przez zgłaszającego albo w inny uzgodniony sposób.
2. Jeżeli Sprzedawca nie udzieli odpowiedzi w terminie wskazanym w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.

§ 6. Reklamacje Przedsiębiorców

1. Reklamacje Klientów będących Przedsiębiorcami (z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta) rozpatrywane są na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego o rękojmi, chyba że odpowiedzialność ta została wyłączona lub ograniczona w regulaminie sklepu albo w umowie (art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego).
2. Przedsiębiorca traci uprawnienia z tytułu rękojmi, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie sprzedawcy o wadzie (art. 563 Kodeksu cywilnego).

§ 7. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in. z pomocy wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej, stałych sądów polubownych przy Inspekcji Handlowej oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów. Wykaz podmiotów uprawnionych prowadzi Prezes UOKiK (www.uokik.gov.pl). Unijna platforma ODR zakończyła działalność 20 lipca 2025 r.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Procedura nie ogranicza uprawnień przysługujących Konsumentom na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa; w razie rozbieżności pierwszeństwo mają te przepisy.

Data wejścia w życie: 29.09.2026 r.