

Załącznik 2 Zasady i tryb składania reklamacji

I. Reklamacje z tytułu braku zgodności Towaru z Umową sprzedaży

1. Reklamacja dotycząca Umowy sprzedaży może zostać złożona przez Klienta będącego konsumentem poprzez przesłanie oświadczenia e-mailem, poprzez formularz kontaktowy na stronie www.philips.pl, listownie na adres PHILIPS DA, bądź też telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 22 203 03 34 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 08: 00 - 18: 00, która taką reklamację odbierze.

2. Rekomenduje się podanie przez Klienta będącego konsumentem w opisie reklamacji: (1) informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia braku zgodności Towaru z Umową; (2) żądania sposobu doprowadzenia Towarudo zgodności z Umową zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r., poz. 287 z późn.) (załącznik 1A); oraz (3) danych kontaktowych składającego reklamację. Podanie wszystkich powyższych danych ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez PHILIPS DA.

3. PHILIPS DA ustosunkuje się do reklamacji Klienta będącego konsumentem niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. Brak ustosunkowania się PHILIPS DA w powyższym terminie oznacza, że PHILIPS DA uznał reklamację za uzasadnioną.

4. W przypadku, gdy do ustosunkowania się przez PHILIPS DA do reklamacji Klienta będącego konsumentem lub do wykonania uprawnień Klienta będącego konsumentem wynikających z braku zgodności Towaru z Umową niezbędne będzie dostarczenie Produktu do PHILIPS DA, PHILIPS DA odbierze od Klienta będącego konsumentem Towar podlegający naprawie lub wymianie w miejscu i terminie uzgodnionym z Klientem będącym konsumentem, na własny koszt.

5. Dodatkowe informacje o sposobie odsyłania reklamowanego Towaru i składaniu reklamacji udzielane są przez Dział Obsługi Konsumenta e-mailem poprzez formularz kontaktowy na stronie www.PHILIPS.pl oraz pod numerem telefonu +48 22 203 03 34 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora, od poniedziałku do piątku w godz. 08:00 - 18:00).

II. Reklamacje co do jakości świadczonych Usług

1. Informujemy, iż Klientowi przysługuje możliwość złożenia reklamacji co do jakości usług świadczonych drogą elektroniczną. PHILIPS DA udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania na papierze lub innym trwałym nośniku danych.

2. Reklamacja może zostać złożona przez Klienta będącego konsumentem poprzez przesłanie oświadczenia e-mailem poprzez formularz kontaktowy na stronie www.philips.pl, listownie na adres PHILIPS DA, bądź też telefonicznie poprzez kontakt z Działem Obsługi Klienta pod numerem telefonu +48 22 203 03 34 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora), od poniedziałku do piątku w godz. 08: 00 - 18: 00, która taką reklamację odbierze.

3. Skorzystanie z procedury reklamacyjnej jest dla Konsumenta fakultatywne i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie stanowi przesłanki dochodzenia praw na drodze postępowania sądowego lub innego postępowania regulowanego zgodnie z treścią obowiązujących przepisów.

III. Informacja o możliwości skorzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów

2.. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników Konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- http://www.uokik.gov.pl/spory_Konsumenckie.php
- http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
- http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php

2. Konsument posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

3. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r., poz. 1706, z późn. zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy sprzedaży. Zasady organizacji i działania stałych polubownych sądów Konsumenckich określa rozporządzenie ministra sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia Ogólnych Warunków Sprzedaży organizacji i działania stałych polubownych sądów Konsumenckich. (Dz.U. 2001, nr 113, poz. 1214).

4. Konsument uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jedn. Dz.U. z 2020 r., poz. 1706, z

późn. zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między konsumentem, a sprzedawcą. Informacja na temat zasad i trybu procedury mediacji prowadzonej przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej dostępna jest w siedzibach oraz na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

5. Konsument może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii Konsumentckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email porady@dlaKonsumentow.pl.

6. Skorzystanie przez konsumenta z pozasądowych metod rozstrzygania sporów jest fakultatywne i nie wyłącza, nie ogranicza a także nie stanowi przesłanki dochodzenia praw na drodze postępowania sądowego lub innego postępowania regulowanego treścią obowiązujących przepisów.

7. Można także skorzystać także z platformy Internetowego rozstrzygania sporów dostępnej pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, zgodnie z treścią Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów Konsumentckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach Konsumentckich).