

FORMULARZ REKLAMACYJNY

Jeżeli chce Pan / Pani złożyć reklamację dotyczącą zakupionej treści cyfrowej, może Pan / Pani postąpić się poniższym formularzem, przesyłając go do nas np. pocztą elektroniczną.

ADRESAT (SPRZEDAWCA):

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

DANE KLIENTA:

(Obowiązkowe)

Data zawarcia umowy / numer zamówienia:

Imię i nazwisko:

Adres:

(Dobrowolne, które jednak ułatwią nam komunikację)

Adres e-mail:

Numer telefonu:

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Treść cyfrowa:

Zapłacona cena:

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI *(opis niezgodności treści cyfrowej z umową):*

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

Kiedy niezgodności zostały stwierdzone:

ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO:

(___) doprowadzenie treści cyfrowej do zgodności z umową,

(___) dostarczenie reklamującemu niedostarczonej treści cyfrowej,

(___) inne (jakie?)

.....

.....

.....
data wypełnienia

.....
podpis (jeżeli formularz przesyłany jest formie skanu)

Informacje na temat przetwarzania danych osobowych

Administratorem danych osobowych podanych w formularzu jest adresat reklamacji. Dane przetwarzane są w celu obsługi procesu reklamacyjnego, co stanowi prawnie uzasadniony interes realizowany przez administratora, o którym mowa w art. 6 ust. 1 lit. f RODO, a także stanowi wykonanie umowy zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b RODO i wykonanie obowiązku prawnego zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa dotyczącymi odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru lub treści cyfrowej z umową. Jeżeli w wyniku reklamacji dojdzie do obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy, formularz reklamacyjny zostanie włączony do dokumentacji księgowej i będzie przechowywany razem z nią przez okres wymagany przez przepisy prawa. Ponadto formularz reklamacyjny będzie przechowywany do czasu upływu przedawnienia roszczeń związanych z umową, której dotyczy reklamacja. W związku z obsługą procesu reklamacyjnego, dane mogą być przetwarzane przez podmioty zewnętrzne zaangażowane w obsługę tego procesu, takie jak banki, hostingodawca, dostawca systemu CRM, biuro rachunkowe. Uprawnienia związane z przetwarzaniem danych: prawo do żądania dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, jak również prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych oraz prawo do złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, prosimy o indywidualny kontakt na adres kontakt@anglojezycznie.pl. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi procesu reklamacyjnego.

Część II. (wypełnia wyłącznie przedsiębiorca na prawach konsumenta)

Oświadczam, że jestem osobą fizyczną, a zawarta umowa jest bezpośrednio związana z moją działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przeze mnie działalności gospodarczej zgodnie z art. 7aa Ustawy o prawach konsumenta.

NIP: _____ REGON: _____

Prowadzę działalność nieewidencjonowaną, której przedmiotem jest _____ albo _____

Zgodnie z informacją dostępną w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzona przeze mnie działalność gospodarcza jest kwalifikowana pod niniejszymi kodami PKD: _____ (wskazać kody PKD).

(data i podpis)

POUCZENIE:

1. Przedsiębiorca dostarcza konsumentowi treść cyfrową lub usługę cyfrową niezwłocznie po zawarciu umowy, chyba że strony postanowiły inaczej.
2. Treść cyfrową uważa się za dostarczoną w chwili, gdy treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do treści cyfrowej lub pobranie treści cyfrowej, zostały udostępnione konsumentowi lub fizycznemu lub wirtualnemu urządzeniu, które konsument wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy konsument lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.
3. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczył treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, konsument wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli przedsiębiorca nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, konsument może odstąpić od umowy.
4. Konsument może odstąpić od umowy bez wzywania do dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, jeżeli:

- a. z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy treści cyfrowej lub usługi cyfrowej lub
 - b. konsument i przedsiębiorca uzgodnili lub z okoliczności zawarcia umowy wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej miał istotne znaczenie dla konsumenta, a przedsiębiorca nie dostarczył ich w tym terminie.
5. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może żądać doprowadzenia do ich zgodności z umową.
6. Przedsiębiorca może odmówić doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową, jeżeli doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla przedsiębiorcy.
7. Przy ocenie nadmierności kosztów dla przedsiębiorcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową oraz wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową.
8. Przedsiębiorca doprowadza treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową w rozsądnym czasie od chwili, w której przedsiębiorca został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając ich charakter oraz cel, w jakim są wykorzystywane. Koszty doprowadzenia treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową ponosi przedsiębiorca.
9. Jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z umową, konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
 - a. doprowadzenie do zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów;
 - b. przedsiębiorca nie doprowadził treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową;
 - c. brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić treść cyfrową lub usługę cyfrową do zgodności z umową;
 - d. brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środka ochrony w postaci doprowadzenia do zgodności treści lub usługi cyfrowej;
 - e. z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.
10. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość treści cyfrowej lub usługi cyfrowej niezgodnych z umową pozostaje do wartości treści cyfrowej lub usługi cyfrowej zgodnych z umową. Jeżeli umowa stanowi, że treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym treść cyfrowa lub usługa cyfrowa pozostawały niezgodne z umową.
11. Konsument nie może odstąpić od umowy, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są dostarczane w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności treści cyfrowej lub

usługi cyfrowej z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności treści cyfrowej lub usługi cyfrowej z umową jest istotny.

12. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Cześć. III (wypełnia Sprzedawca)

Decyzja dotycząca reklamacji

Numer reklamacji:	Data otrzymania reklamacji:
Osoba rozpatrująca reklamację:	
Data rozpatrzenia reklamacji:	
Decyzja dotycząca reklamacji: <input type="checkbox"/> Uwzględnienie reklamacji <input type="checkbox"/> Nieuwzględnienie reklamacji	

Dodatkowe wyjaśnienia dotyczące decyzji: