

REGULAMIN SKLEPU INTERNETOWEGO PROUVÉ DLA KLIENTA

1. Co oznaczają użyte definicje?

Definicje pisane wielką literą w Regulaminie Sklepu Internetowego Prouvé dla Klienta, mają następujące znaczenie:

- 1) Cena Katalogowa** – cena w jakiej Prouvé sprzedaje Produkty Klientom, wskazana w Sklepie internetowym dla Klienta dostępnym na stronie internetowej w domenie prouve.com dostępnej za pośrednictwem RefLinka;
- 2) Czas realizacji Zamówienia** – czas potrzebny na skompletowanie zamówionych przez Klienta Produktów i dostarczenie ich na adres wskazany przez Klienta;
- 3) Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wskazanych przez Prouvé jako wolne od pracy;
- 4) Doręczyciel** – Poczta Polska albo firma kurierska, której nazwa i adres podane są na stronie internetowej pod adresem: www.prouve.com i którym Prouvé, zgodnie z dyspozycją Klienta złożoną w Zamówieniu, zleci dostarczenie przesyłki do Klienta;
- 5) Klient** – podmiot niezwiązany Umową dystrybucji z Prouvé ani z żadnym z franczyzobiorców Prouvé, który dokona zakupu Produktów Prouvé z wykorzystaniem Reflinka otrzymanego od Partnera w Sklepie internetowym Prouvé dla Klienta;
- 6) Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego);
- 7) Konto Klienta (Konto)** – konto w Serwisie Internetowym Prouvé udostępnionym przez Prouvé, na które Klient może się zalogować po podaniu loginu i hasła;
- 8) Koszyk** – element Sklepu Internetowego Prouvé dla Klienta, umożliwiający wstępne dokonanie wyboru Produktów przez Klienta oraz, w którym Klient precyzuje szczegóły zamówienia takie, jak: sposób dostawy, adres dostawy, sposób płatności itp.;
- 9) Magazyn** – miejsce, w którym przechowywane są Produkty oraz, w którym następuje kompletowanie i pakowanie Produktów zamówionych przez Klientów;
- 10) Marka Prouvé (Marka)** – ogół praw (w tym autorskich oraz własności przemysłowej), przysługujących Prouvé do znaków handlowych, znaków towarowych lub wzorów przemysłowych, zgłoszonych bądź zarejestrowanych przez Prouvé w Urzędzie Patentowym RP, Urzędzie Unii

Europejskiej ds. Własności Intelektualnej (EUIPO), w Światowej Organizacji Własności Intelektualnej (WIPO) bądź Urzędzie Patentowym danego państwa;

- 11) Partner Prouvé (Partner)** – podmiot, który jest związany Umową z Prouvé;
- 12) Produkty** – produkty wprowadzane do obrotu przez Prouvé pod Marką Prouvé, w tym materiały informacyjne, marketingowe;
- 13) Prouvé** – Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. z siedzibą pod adresem: ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000665414, NIP: 8992810863, REGON: 366657707;
- 14) RefLink** – przypisany do każdego Partnera link polecający, który odsyła jego posiadacza do Sklepu internetowego Prouvé dla Klienta, za pośrednictwem którego potencjalny Klient może dokonać zakupu Produktów Prouvé;
- 15) Regulamin** – Regulamin Sklepu Internetowego Prouvé dla Klienta;
- 16) Serwis Internetowy Prouvé (Serwis Internetowy)** – serwis internetowy należący do Prouvé, którego częścią jest Sklep Internetowy Prouvé dla Klienta oraz Konto Klienta;
- 17) Sklep Internetowy Prouvé dla Klienta (Sklep dla Klienta / Sklep)** – część Serwisu Internetowego Prouvé dostępna dla Klientów za pośrednictwem RefLinka, umożliwiająca Klientowi i Prouvé zawarcie umowy sprzedaży Produktów na warunkach szczegółowo określonych w Regulaminie;
- 18) Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy sprzedaży Produktów, określające m.in. rodzaj i liczbę Produktów.

2. Jakie mamy zasady składania i realizacji Zamówień?

- 2.1.** Zamówienia w Sklepie internetowym Prouvé dla Klienta mogą składać wyłącznie Klienci, którzy otrzymali RefLinka od Partnera.
- 2.2.** Klienci mogą składać Zamówienia – jako Klienci zarejestrowani albo jako Klienci niezarejestrowani (o czym mowa w postanowieniu pkt 2.3. poniżej) – za pośrednictwem RefLinka odsyłającego do Sklepu internetowego dla Klienta w domenie prouve.com.

- 2.3. W chwili przekierowania Klienta do Sklepu internetowego dla Klienta może on dokonać wyboru, czy chce, aby jego dane niezbędne do realizacji zamówienia zostały zapamiętane – wówczas wybiera opcję „Zarejestruj”, czy chce złożyć zamówienie bez rejestracji – wówczas wybiera opcję „Kup bez rejestracji”. Klienci zarejestrowani przed złożeniem zamówienia będą proszeni o zalogowanie się na Konto Klienta poprzez podanie loginu i hasła.
- 2.4. Klient może składać Zamówienia 24 godziny na dobę za pośrednictwem Sklepu Internetowego Prouvé dla Klienta.
- 2.5. Zamówienia są przyjmowane do realizacji i potwierdzane przez Prouvé według kolejności ich wpływu.
- 2.6. Zamówienia złożone przez Klienta w sobotę albo w dzień ustawowo wolny od pracy bądź wskazany przez Prouvé jako wolny od pracy, są przyjmowane do realizacji przez Prouvé, według kolejności ich wpływu, najwcześniej w najbliższym Dniu roboczym.
- 2.7. Klient składa Zamówienie wybierając w Sklepie internetowym dla Klienta Produkt, który chce kupić za pomocą opcji „DO KOSZYKA”.
- 2.8. Po dodaniu Produktu do Koszyka, w Koszyku Klient wskazuje zgodne ze stanem faktycznym dane niezbędne do wysłania przez Prouvé zamówionych przez niego Produktów takie, jak:
 - 2.8.1. imię i nazwisko / firmę,
 - 2.8.2. formę dostawy poprzez wybranie Doręczyciela,
 - 2.8.3. nazwę odbiorcy,
 - 2.8.4. adres dostawy,
 - 2.8.5. numer telefonu,
 - 2.8.6. adres e-mail,
 - 2.8.7. formę (metodę) płatności spośród wskazanych w postanowieniach pkt. 6 Regulaminu,z tym zastrzeżeniem, iż Klient zarejestrowany wskazuje powyższe dane przy rejestracji lub w przypadku, gdy chce dokonać ich zmiany.
- 2.9. Do chwili wysłania Zamówienia poprzez wybranie w Sklepie opcji „Zamawiam i płacę”, Klient może dokonywać w Koszyku zmian wszelkich danych, w tym zmiany wybranych Produktów (poprzez usunięcie wybranego Produktu i dodanie innego), a także ilości wybranych Produktów.
- 2.10. Klient wysyłając Zamówienie, w sposób określony w ust. 2.9 powyżej, zawiera z Prouvé umowę sprzedaży zamówionych Produktów, z zastrzeżeniem ust. 2.12 poniżej.

- 2.11. Po złożeniu przez Klienta Zamówienia poprzez wybranie w Sklepie opcji „Zamawiam i płacę”, Klient niezwłocznie otrzymuje drogą elektroniczną – na wskazany przez siebie adres e-mail – informację o przyjęciu przez Prouvé Zamówienia do realizacji. Powyższa informacja zostanie również zamieszczona na Koncie Klienta zarejestrowanego (w historii zamówień).
- 2.12. Prouvé zastrzega sobie możliwość telefonicznego potwierdzenia złożenia Zamówienia, w tym informacji zawartych w Zamówieniu, jak również prawo weryfikacji złożonego Zamówienia oraz jego anulowania, jeżeli uzna, iż zachodzi uzasadnione przypuszczenie, iż ze względu na przyczyny dotyczące Klienta nie może ono zostać zrealizowane (np. Klient będący osobą prawną został zlikwidowany, Zamówienie zostało wypelnione nieprawidłowo). W takim przypadku Prouvé odmawia zawarcia umowy sprzedaży Produktów, powiadamiając o tym niezwłocznie Klienta, który złożył Zamówienie na wskazany przez niego adres e-mail.

3. Czy można dokonywać zmian w Zamówieniu?

- 3.1. Klient może dokonywać zmian w złożonym Zamówieniu, aż do momentu wysłania Zamówienia poprzez wybranie w Sklepie opcji „Zamawiam i płacę”.

4. W jaki sposób i w jakim czasie dostarczamy Produkty?

- 4.1. Zamówione Produkty są wysyłane na adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu. W celu prawidłowego dostarczenia zamówionych Produktów konieczne jest wskazanie pełnego i prawidłowego adresu pocztowego oraz prawidłowego numeru telefonu do Klienta.
- 4.2. Prouvé nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie zamówionych Produktów lub opóźnienie w dostarczeniu zamówionych Produktów lub realizacji Zamówienia, wynikające z błędnie podanego przez Klienta lub niedokładnego adresu dostawy oraz braku bądź błędnie podanego numeru telefonu do kontaktu z Klientem.
- 4.3. Koszt dostarczenia przez Prouvé zamówionych Produktów z magazynu na adres wskazany przez Klienta jest uzależniony od wybranej przez Klienta w Koszyku formy dostawy – Doręczyciela (przesyłka pocztowa albo przesyłka kurierska), jak również wartości zamówionych Produktów.
- 4.4. Koszty dostawy podane są w Sklepie dla Klienta przed złożeniem zamówienia.
- 4.5. W przypadku, gdy przesyłka z zamówionymi Produktami nie zostanie odebrana przez Klienta, koszty dostawy Zamówienia do Klienta i zwrotu przesyłki na adres Prouvé, ponosi w całości Klient. Koszty te zostaną ustalone zgodnie z postanowieniem pkt. 4.3 powyżej.

5. Po jakich cenach sprzedawane są Produkty?

- 5.1.** Prouvé zamieszcza informacje na temat Produktów na stronie Sklepu dla Klienta.
- 5.2.** Ceny w Sklepie dla Klienta są:
- 1) cenami brutto (zawierają podatek VAT) i podawane są w złotych polskich,
 - 2) zamieszczone przy oferowanym Produkcie,
 - 3) nie uwzględniają kosztów dostawy.
- 5.3.** Ceną wiążącą jest cena Produktu podana na stronie Sklepu dla Klienta przy Produkcie w chwili składania Zamówienia przez Klienta.
- 5.4.** Informacja na temat całkowitej wartości Zamówienia (tj. zawierającej ceny za Produkty objęte Zamówieniem, po uwzględnieniu kosztów dostawy), podawana jest w Koszyku w Sklepie dla Klienta po dokonaniu przez Klienta wyboru formy dostawy zamówionych Produktów i formy płatności, jak również przesyłana jest do Klienta w wiadomości e-mail, o której mowa w postanowieniu pkt. 2.11 Regulaminu.
- 5.5.** Do sprzedaży promocyjnej, wyprzedaży i innych form sprzedaży specjalnej przeznaczona jest ograniczona liczba Produktów. Realizacja Zamówień następuje według kolejności ich wpływu, do wyczerpania zapasów.

6. W jaki sposób można zapłacić za zamówione Produkty?

Zapłaty za zamówione Produkty, które mają być dostarczone na terytorium Polski, można dokonać w formie bezgotówkowej:

- a) kartą płatniczą – w tym przypadku realizacja Zamówienia zostanie rozpoczęta po otrzymaniu przez Prouvé potwierdzenia o poprawnym wykonaniu płatności przez Klienta;
- b) płatność on-line – w tym przypadku realizacja Zamówienia zostanie rozpoczęta po otrzymaniu przez Prouvé potwierdzenia o poprawnym wykonaniu płatności przez Klienta.

7. W jakim terminie Zamówienia są realizowane?

- 7.1.** Prouvé realizuje Zamówienie w terminie 3 Dni roboczych od dnia otrzymania przez Prouvé informacji o poprawnym wykonaniu płatności przez Klienta.
- 7.2.** Zamówione Produkty, w zależności od wybranej przez Klienta formy dostawy, są dostarczane na terytorium Polski w terminie:
- 1) 3 Dni roboczych od dnia nadania przesyłki przez Prouvé – za pośrednictwem Poczty Polskiej,
 - 2) 2 Dni roboczych od dnia nadania przesyłki przez Prouvé – za pośrednictwem Kuriera.

- 7.3.** Na Czas realizacji zamówienia składa się termin realizacji Zamówienia, o którym mowa w pkt. 7.1 powyżej oraz okres potrzebny Doręczycielowi na dostarczenie zamówionych Produktów na adres wskazany przez Klienta.

8. Kiedy, w jaki sposób i w jakim terminie można złożyć reklamację?

- 8.1.** Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej zakupionego od Prouvé Produktu, jeżeli stwierdzi, że:
- 1) jest on wadliwy,
 - 2) otrzymał inny niż zamówiony Produkt,
 - 3) nie otrzymał zamówionego Produktu.
- 8.2.** Prouvé jest zwolniona z odpowiedzialności, gdy Klient wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży.
- 8.3.** Reklamacje mogą być składane:
- 1) mailowo, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: reklamacje@prouve.com,
 - 2) pisemnie – w tym przypadku reklamację należy wysłać na adres: Prouvé sp. z o.o. sp. k., Reklamacje, ul. Wyścigowa 56H, 53-012 Wrocław.
- 8.4.** Reklamacja powinna zostać złożona:
- 1) niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia wydania Produktu – jeżeli reklamację składa Klient niebędący Konsumentem,
 - 2) w terminie nieprzekraczającym jednego roku od stwierdzenia wady Produktu, jednak nie później niż przed upływem dwóch lat od wydania tego Produktu kupującemu – jeżeli reklamację składa Klient będący Konsumentem.
- 8.5.** W celu usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji:
- 1) w reklamacji należy podać:
 - a) imię i nazwisko/firmę Klienta,
 - b) adres zamieszkania/siedziby Klienta,
 - c) adres korespondencyjny, jeżeli jest inny od adresu wskazanego w lit. b) powyżej,
 - d) adres e-mail/numer telefonu Klienta,
 - e) datę złożenia zamówienia oraz jego numer,
 - f) numer paragonu/faktury VAT,
 - g) datę otrzymania wadliwych Produktów,
 - h) datę wykrycia wady,
 - i) wskazanie reklamowanych Produktów wraz z opisem wad,

- j) numer rachunku bankowego, na który ma nastąpić zwrot równowartości ceny zapłaconej za wadliwe Produkty oraz innych kosztów,
 - k) preferowany sposób naprawienia szkody,
 - l) własnoręczny podpis Klienta;
- 2) do reklamacji (z wyłączeniem reklamacji z powodu braku dostawy Produktu) należy dołączyć zdjęcia wadliwego Produktu.

8.6. Składając reklamację Klient może skorzystać z formularza reklamacji, stanowiącego załącznik nr 1 Regulaminu.

8.7. W uzasadnionych przypadkach Prouvé może poprosić o odesłanie wadliwego Produktu. W takim przypadku na przesyłce, oprócz adresata (Prouvé sp. z o.o. sp. k., Reklamacje, ul. Wyścigowa 56H, 53-012 Wrocław), należy wskazać nadawcę i jego adres oraz zabezpieczyć Produkt przed dalszymi uszkodzeniami.

8.8. Jeżeli reklamację składa Klient nie będący Konsumentem, do reklamacji należy dołączyć kopię protokołu szkody podpisanego przez odbiorcę przesyłki i kuriera. Protokół szkody może zostać sporządzony na otrzymanym od kuriera formularzu. W przypadku, gdy kurier nie dysponuje formularzem protokołu, należy spisać protokół w jego obecności, a w protokole należy wskazać:

- 1) firmę Klienta,
- 2) adres siedziby,
- 3) adres korespondencyjny, jeśli jest inny niż wskazany w pkt 2) powyżej,
- 4) datę odbioru przesyłki,
- 5) datę sporządzenia protokołu szkody,
- 6) rodzaj szkody ((a) uszkodzone opakowanie zewnętrzne – brak szkody w Produkcie, (b) uszkodzenie Produktu – wskazać jakie, (c) braki Produktów – wskazać jakie, (d) Produkt inny niż zamówiony – wskazać jaki),
- 7) imię i nazwisko odbiorcy przesyłki,
- 8) numer zamówienia,
- 9) kod (numer) lub nazwę zamawianego Produktu,
- 10) numer przesyłki.

8.9. Reklamacje są rozpatrywane w następujących terminach:

- 1) 14 dni – w przypadku reklamacji składanych przez Klientów będących Konsumentami,
- 2) 30 dni – w przypadku reklamacji składanych przez Klientów niebędących Konsumentami, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja nie zawiera

wszystkich wymaganych danych wskazanych w pkt. 8.5 powyżej, lub nie zostały spełnione warunki wskazane w pkt 8.7 lub 8.8 powyżej, reklamacja nie podlega rozpatrzeniu.

8.10. W przypadku złożenia przez Klienta niepełnej reklamacji (uniemożliwiającej jej rozpatrzenie bądź spełnienie żądania Klienta związanego z reklamacją) Prouvé wezwie Klienta do uzupełnienia braków reklamacji. Czas rozpatrzenia reklamacji przez Prouvé zostanie wówczas przedłużony o okres od wysłania do Klienta wezwania do uzupełnienia braków reklamacji do otrzymania od Klienta uzupełnionej reklamacji.

8.11. W przypadku, gdy złożona przez Klienta reklamacja okaże się uzasadniona, Prouvé:

- 1) dokonuje niezwłocznie nieodpłatnej naprawy wadliwego Produktu bądź jego wymiany na nowy; jeżeli Prouvé nie dokonałaby niezwłocznie nieodpłatnej naprawy bądź wymiany Produktu na nowy, wówczas Klient jest uprawniony do żądania obniżenia ceny albo do odstąpienia od umowy sprzedaży;
- 2) dokonuje zwrotu na rzecz Klienta poniesionych przez niego w związku ze złożeniem reklamacji kosztów, zwłaszcza równowartości kosztów poniesionych na przesłanie wadliwych Produktów do Prouvé.

9. Czy Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów?

9.1. Po zakończeniu procedury reklamacyjnej Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów, przez które rozumieć należy polubowne postępowania wykorzystywane w sporach między konsumentami a przedsiębiorcami. Sprawy prowadzone są bez udziału sądu powszechnego, a w znalezieniu porozumienia pomagają niezależni i bezstronni eksperci, np. mediatorzy.

9.2. W rozwiązywaniu sporów konsumenckich pomagają wiele instytucji. Mogą one działać dopiero po spełnieniu określonych wymogów i wpisaniu do specjalnego rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK (rejestr dostępny jest na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: www.uokik.gov.pl).

9.3. Podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dla Prouvé jest Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej we Wrocławiu (<http://wiih.ibip.wroc.pl/>).

10. Czy można odstąpić od umowy sprzedaży zawartej za pośrednictwem Sklepu dla Klienta?

- 10.1.** Klient będący Konsumentem, ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Klient wszedł w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie Produktów. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Klient musi poinformować o tym Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. w drodze jednoznacznego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: customercare@prouve.com bądź listownie na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław. Można skorzystać ze wzoru oświadczenia przygotowanego przez Prouvé, stanowiącego Załącznik nr 2 niniejszych Zasad, ale nie jest to obowiązkowe. Dla zachowania 14-dniowego terminu wystarczające jest wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.
- 10.2.** W przypadku odstąpienia od umowy przez Konsumenta, Prouvé dokonuje zwrotu wszystkich płatności, w tym kosztów dostarczenia Produktów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia Produktów innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Prouvé) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Prouvé dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
- 10.3.** Prouvé może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od Konsumenta do chwili otrzymania przesyłki z Produktami objętymi odstąpieniem lub dostarczenia przez Konsumenta dowodu ich odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej). Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie wskaże, iż wyraża zgodę na inne rozwiązanie.
- 10.4.** Produkty objęte oświadczeniem o odstąpieniu powinny zostać odesłane lub przekazane Prouvé niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Prouvé została poinformowana o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej na odległość. Termin jest zachowany, jeżeli Klient odeśle Produkty przed upływem 14 dni. Klient będący Konsumentem ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktów.
- 10.5.** Klient będący Konsumentem odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.
- 10.6.** Zwrot Produktów powinien zostać dokonany na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56H, 53-012 Wrocław.
- 11. O czym jeszcze chcemy poinformować?**
- 11.1.** Każdy Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z akceptacją warunków niniejszego Regulaminu.
- 11.2.** W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w tym przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93, ze zm.), ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz.U. z 2020 poz. 287).
- 11.3.** Wszelkie nagłówki zostały użyte w Regulaminie w celach porządkowych i nie będą miały wpływu na interpretację jego postanowień.
- 11.4.** Regulamin obowiązuje od dnia 1 stycznia 2025 do 30 czerwca 2025 r.

FORMULARZ REKLAMACJI

Część uzupełniana przez Klienta:

Imię i nazwisko/firma* Klienta

Adres zamieszkania/siedziby* Klienta

Adres korespondencyjny (inny niż adres powyżej)

Adres e-mail/numer telefonu Klienta

Numer zamówienia

Data otrzymania wadliwych Produktów

Wskazanie Produktów podlegających reklamacji, nr serii oraz opis wad

Numer rachunku bankowego

Stan paczki, w której Produkt został dostarczony Partnerowi (ewentualne ślady uszkodzeń oraz obecność oryginalnego opakowania oraz oryginalnych taśm)

Preferowany sposób naprawienia szkody (w razie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji)**:

Wymiana rzeczy na wolną od wad

Usunięcie wady

Jeżeli nie nastąpiła wymiana na nowy towar albo wady nie można usunąć:

Obniżenie ceny

Odstąpienie od umowy

Załączniki**:

Zdjęcia szt.

Kopia protokołu spisane w obecności kuriera

Inne (proszę wymienić):

miejsowość, data

czytelny podpis Konsultanta

Część uzupełniana przez PROUVÉ:

Data wpływu reklamacji

Imię i nazwisko osoby rozpatrującej reklamację

Sposób rozpatrzenia reklamacji

podpis osoby rozpatrującej reklamację

WZÓR FORMULARZA ODSTAPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Imię i nazwisko/firma Klienta

Miejscowość

Data

Ulica, nr budynku/lokalu

Kod pocztowy, miejscowość

OŚWIADCZENIE O ODSTAPIENIU OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Niżej podpisany, _____, jako konsument informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących Produktów:

lp.	nazwa produktu	ilość	data dostarczenia	data sprzedaży
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

W związku z powyższym proszę o zwrot płatności związanych z niniejszym oświadczeniem na następujący numer rachunku bankowego*:

*podać tylko wówczas, gdy Klient chce, aby zwrot płatności nastąpił przy użyciu innych sposobów płatności, niż użyte przez w pierwotnej transakcji

 Własnoręczny podpis Klienta

INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTAPIENIA OD UMOWY SPRZEDAŻY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

Klient, który jest konsumentem (tj. osobą fizyczną dokonującą z Prouvé czynności prawnej niezwiązanej ze swoją działalnością gospodarczą bądź zawodową) ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży zawartej na odległość w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Klient wszedł w posiadanie Produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Klienta weszła w posiadanie Produktów. W celu skorzystania z prawa odstąpienia od umowy Klient musi poinformować o tym Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. w drodze jednoznacznego oświadczenia za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: customer-care@prouve.com bądź listownie na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław. Można skorzystać ze wzoru oświadczenia przygotowanego przez Prouvé, ale nie jest to obowiązkowe. Dla zachowania 14-dniowego terminu wystarczające jest wysłanie informacji o odstąpieniu od umowy przed jego upływem.

W przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta, Prouvé dokonuje zwrotu wszystkich płatności, w tym kosztów dostarczenia Produktów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostarczenia Produktów innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Prouvé) niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Prouvé dokona zwrotu płatności przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Klienta w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Klient nie poniesie żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Prouvé może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania przesyłki z Produktami objętymi odstąpieniem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu ich odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).

Produkty objęte oświadczeniem o odstąpieniu powinny zostać odesłane lub przekazane Prouvé niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Prouvé została poinformowana o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej na odległość. Termin jest zachowany, jeżeli Klient odesła Produkty przed upływem 14 dni.

Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Produktów.

Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Zwrot Produktów powinien zostać dokonany na adres: Prouvé spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., ul. Wyścigowa 56 H, 53-012 Wrocław.