

Regulamin składania reklamacji w Dino Polska S.A.

1. Klienci mogą dokonać reklamacji towarów niepełnowartościowych wypełniając KARTĘ REKLAMACJI dostępną w każdym markecie Dino lub na stronie internetowej www.marketdino.pl w zakładce REKLAMACJE lub na własnym arkuszu papieru. KARTĘ REKLAMACJI należy wydrukować i podpisaną przekazać do marketu Dino.
 2. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za wady produktów zgodnie z regulacjami wskazanymi w Kodeksie cywilnym, w szczególności w art. 556 i następujących Kodeksu cywilnego.
 3. Przy składaniu reklamacji Klient powinien wskazać: podstawę reklamacji (rękojnia/gwarancja), imię i nazwisko, dane kontaktowe, datę zakupu, cenę zakupu, nazwę produktu, opis wady, datę/czas ujawnienia wady, swoje żądanie. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
 4. Reklamacje wadliwych produktów mogą być składane na podstawie **rękojmi** lub **gwarancji** (jeśli produkt jest objęty gwarancją).
 5. Składając reklamację z tytułu rękojmi, Klient może:
 - a. złożyć oświadczenie o **obniżeniu ceny** albo **odstąpieniu od umowy sprzedaży (zwrot gotówki)**, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni wadliwy produkt na wolny od wad albo wadę taką usunie; obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość produktu z wadą pozostaje do wartości produktu bez wady. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada produktu jest nieistotna;
 - b. żądać **wymiany produktu** na wolny od wad albo **usunięcia wady**. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić wadliwy produkt na wolny od wad albo usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta;
- z zastrzeżeniami i na zasadach określonych we właściwych przepisach Kodeksu cywilnego.
6. Klient, będący konsumentem, może zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany produktu na wolny od wad albo zamiast wymiany produktu żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie produktu do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość produktu wolnego od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
 7. Reklamacje na podstawie rękojmi mogą być składane jeżeli wada fizyczna produktu zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania produktu Klientowi.
 8. W przypadku reklamacji z tytułu rękojmi roszczenie o usunięcie wady lub wymianę produktu na nowy przedawnia się z upływem roku licząc od dnia stwierdzenia wady. W przypadku, gdy Klient jest konsumentem bieg terminu przedawnienia nie może zakończyć się przed upływem terminu, o którym mowa w pkt. 7.
 9. W terminach określonych w pkt. 8 Klient może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny. Jeżeli Klient żądał wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady, bieg terminu

do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy albo obniżeniu ceny rozpoczyna się z chwilą bezskutecznego upływu terminu do wymiany rzeczy lub usunięcia wady. Jeżeli termin przydatności produktu do użycia kończy się po upływie dwóch lat od dnia wydania rzeczy Klientowi, sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za wady fizyczne produktu stwierdzone przed upływem tego terminu.

10. Reklamacje na podstawie gwarancji mogą być składane u gwaranta lub w sklepie, w terminie wskazanym w dokumencie gwarancyjnym.
11. W celu ułatwienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji zaleca się dostarczenie przez Klienta wadliwego produktu do sprzedawcy oraz przedłożenie dokumentu potwierdzającego dokonanie sprzedaży – w szczególności paragonu (oryginału lub kopii), faktury VAT, potwierdzenia zawarcia transakcji.
12. W przypadku reklamacji z tytułu rękojmi - sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji Klienta niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli Klient jest konsumentem, złożył reklamację z tytułu rękojmi i zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a Sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.