

# REKLAMACJA TOWARU

## mini poradnik

### Drogi Kliencie

zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w Ceramice Paradyż reklamację na zakupiony towar lub świadczoną usługę złożyć możesz w oparciu o dwa tytuły prawne: ❶ rękojmię i ❷ gwarancję.

#### ❶ Rękojmia

Reklamacja z tytułu rękojmi ustawowo regulowana jest przepisami prawa Kodeksu Cywilnego (Dział II. Rękojmia za wady). Na ich podstawie podmiotem odpowiedzialnym za powstałe wady jest bezpośredni sprzedawca. To do niego należy kierować pismo reklamacyjne. Sprzedawca nie może odmówić przyjęcia reklamacji.

Reklamację można złożyć w dowolnej formie, jednakże rekomendowana jest forma pisemna. Zgłaszając reklamację należy udowodnić nabycie rzeczy w danym sklepie (np. fakturą, paragonem, wydrukiem z karty płatniczej, korespondencją e-mailową), opisać zgłaszaną wadę, określić swoje żądania przewidziane w ramach rękojmi, a także podać sposób w jaki sprzedawca może się z Tobą kontaktować i udzielić odpowiedzi na zgłoszenie. Celem przyspieszenia procesu reklamacyjnego zaleca się również m.in. dołączenie dokumentacji fotograficznej obrazującej zgłaszaną wadę, zamieszczenie dokładnego opisu powodu zgłoszenia reklamacji, podanie danych kontaktowych (adres e-mail, numer telefonu), wskazanie adresu pod którym znajduje się reklamowany towar.

**Kliencie, jeśli reklamujesz towary lub usługi z tytułu rękojmi, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa złóż reklamację u bezpośredniego sprzedawcy.**

#### ❷ Gwarancja

W Ceramice Paradyż okres gwarancji wynosi 5 lat od daty zakupu towaru. Gwarancja udzielana jest tylko na towary w gatunku pierwszym i obowiązuje wyłącznie na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. **Podstawowym formalnym warunkiem kierowania roszczeń z tytułu gwarancji w Ceramice Paradyż jest przedstawienie poprawnie wypełnionej karty gwarancyjnej.** Dokument ten należy wypełnić w miejscu zakupu towaru w dniu jego odbioru. Karta gwarancyjna jest ogólnodostępnym dokumentem znajdującym na stronie producenta [www.paradyz.com](http://www.paradyz.com) w zakładce „Pliki do pobrania”. Pozostałe warunki gwarancji określone są w niniejszym dokumencie.

Reklamacje z tytułu gwarancji można zgłaszać u bezpośredniego sprzedawcy, który to powinien przekierować zgłoszenie do gwaranta, a także bezpośrednio do Ceramiki Paradyż m.in. poprzez aplikację: **Zgłoś reklamację** na stronie internetowej producenta; za pomocą poczty konwencjonalnej (Ceramika Paradyż Sp. z o.o., ul. Piotrkowska 61, 26-300 Opoczno) czy elektronicznej ([dkj@paradyz.com.pl](mailto:dkj@paradyz.com.pl)).

Pozdrawiamy  
Zespół Ceramiki Paradyż