Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń

1. Twoja WWW spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach (25-437), przy ul. Oś. Na Stoku 63/21, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000705237, NIP: 6572933871, będącą właścicielem marki Amore informuje Klienta o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, które zostały opisane kolejnych punktach.
2. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, a także 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
   - www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
   - https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php,
   - www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php,
   - www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php.
3. Klient posiadający status konsumenta może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozwiązania indywidulanego sporu między Klientem a Twoja WWW spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach (25-437), przy ul. Oś. Na Stoku 63/21, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000705237, NIP: 6572933871, będącą właścicielem marki Amore, korzystając z bezpłatnej pomocy prawnej miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów albo organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów, m.in. Federacji Konsumentów – adres strony internetowej: www.federacja-konsumentow.org.pl.
4. W rozwiązaniu indywidulanego sporu i skargi konsumenckiej związanych z transakcją transgraniczną pomaga także Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich. Adresy tych instytucji dostępne są na stronie internetowej Europejskiego Centrum Konsumenckiego www.konsument.gov.pl.
5. Klient będący konsumentem posiada między innymi następujące możliwości skorzystania z pozasądowego rozwiązania sporu między Klientem a Twoja WWW spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach (25-437), przy ul. Oś. Na Stoku 63/21, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000705237, NIP: 6572933871, będącą właścicielem marki Amore:
   1) zwrócenie się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu między Klientem a Twoja WWW spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Kielcach (25-437), przy ul. Oś. Na Stoku 63/21, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000705237, NIP: 6572933871, będącą właścicielem marki Amore przez umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu;
   2) zwrócenie się do stałego sądu polubownego działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy sprzedaży.
6. Inspekcja Handlowa jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zadania Inspekcji Handlowej w zakresie prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz organizowania i prowadzenia stałych sądów polubownych wykonują właściwi miejscowo wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej. Adres strony internetowej Dolnośląskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej we Wrocławiu: https://wiih.ibip.wroc.pl. Wykaz wszystkich wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej oraz stałych sądów polubownych wraz z adresami ich stron internetowych znajduje się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.
7. Wykaz instytucji zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich wraz z informacją o rodzaju spraw, jakimi poszczególne podmioty się zajmują dostępny jest na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl. Przy Prezesie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa również punkt kontaktowy do spraw pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz internetowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich, do zadań którego należy między innymi udzielanie pomocy konsumentom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności w sprawach sporów wynikających z transgranicznych umów zawieranych z konsumentami.
8. Klient będący konsumentem może skorzystać z platformy internetowego systemu rozwiązywania sporów konsumenckich (platforma ODR), zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich). Europejska platforma ODR ma ułatwiać niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne, szybkie i sprawiedliwe pozasądowe rozstrzyganie przez Internet sporów między konsumentami

i przedsiębiorcami dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług zawieranych między konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej. Platforma ODR dostępna jest pod adresem: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage.

9. Skorzystanie z dostępnych pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń jest możliwe po zakończeniu procedury reklamacyjnej i ma charakter dobrowolny – obie strony muszą wyrazić zgodę na postępowanie.